



# 2020 - INFORME ANUAL. 2021.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
*cerca de la gente*



## - El mural.

En “Memoria Ancestral”, la artista toma el tema soberanías, atravesado por los ejes: diversidad cultural, salud integral y comunitaria; derechos humanos e inclusión; trabajo rural; e identidad. El boceto se basa en la cultura Mapuche (gente de la tierra) porque se pensó para ser realizado en Neuquén, territorio de este pueblo originario. Representa a una anciana mapuche en primer plano, hilando. El tejido es característico de una costumbre ancestral y narrativa. Una niña la observa atentamente desde un aprendizaje de las mayores, de allí salen los hilos conductores que simbólicamente transmite la cultura a diferentes generaciones de mujeres, con una urdimbre comunitaria donde todas obtienen una soberanía alimentaria, conservando sus costumbres e identidad. En el plano superior, unas manos, la madre tierra regándose a sí misma en forma de lluvia y el río hacen alusión a la defensa del agua. Abajo niñas y mujeres cosechando, junto a una Machi, que toca su cultrún para pedir buena siembra y lluvia.

El proyecto fue seleccionado por el jurado del Concurso Federal de Muralismo 2020 del Ministerio de Cultura de la Nación para concretar su realización. La convocatoria fue impulsada por la Secretaría de Gestión Cultural con el objetivo de incentivar la actividad en el sector del arte público en todo el territorio nacional. El mural forma parte hoy del Museo a Cielo Abierto del Cementerio Central de la Ciudad, impulsado por la organización Amar Neuquén.



*Tipo: Técnica esgrafiado  
Medidas: 4x4 mts  
Año de realización: 2021  
Autora: Elisa Algranati  
Fotografía: Sofía Maiolo  
Ubicación:  
Museo a Cielo Abierto –  
Tucumán e Islas Malvinas.  
Ciudad de Neuquén*

## - Elisa Algranati (n. Buenos Aires, 1963)

Licenciada en Artes Visuales por el I.U.N.A. y egresada de la Escuela Nacional de Bellas Artes Prilidiano Pueyrredón. Se especializó en pintura mural con el maestro Ponciano Cárdenas en la Escuela Superior de Bellas Artes de la Nación Ernesto de la Cárcova. Se radicó en Neuquén en 1989 y comenzó a dictar las materias de Historia del Arte, Morfología, Sistema de Composición, Dibujo y Pintura en la Escuela Superior de Bellas Artes. Actualmente, dicta talleres de muralismo en varias ciudades y genera grupos de colectivos de muralistas. En su extenso curriculum como artista figuran participaciones en encuentros, simposios y congresos de muralismo y arte público en países latinoamericanos como Chile, Argentina, México y Brasil. Además, recibió múltiples premios y menciones en el país y en el exterior. Sus obras son patrimonio artístico en Argentina, Cuba, México, Chile, Costa Rica, Francia y Suecia. En la Ciudad de Neuquén hay varios murales de su autoría que expresan su fuerte compromiso con los derechos humanos y las causas sociales.

*(Fuente: Subsecretaría de Cultura de la Municipalidad de Neuquén)*

# equipo de trabajo.

## **Defensor del Pueblo**

Dr. Ricardo Ariel RIVA

## **Defensor Adjunto**

Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ

## **Asesoría Legal**

Dr. Javier PALAZZOLO

Dra. Marta LEMUS

Dra. Candela KLEINE SAMSON

Franco VÁZQUEZ

Jorge Lautaro NAHUEL

## **Acompañamiento jurídico**

Dr. Silvio BAGGIO

Dra. María de Belén LÓPEZ

## **Medio Ambiente y Urbanismo**

Arq. Andrés RABASSA

## **Comunicación y Relaciones Institucionales**

Lic. Evangelina ZINGONI

## **Administración Contable, Informática y Recursos Humanos**

Cra. Natalia DÍAZ

Cr. Omar LOPINI

Lizzi DESPÓS

Jessica SOTO SÁNCHEZ

José Luis SAMARRA

## **Resolución Alternativa de Conflictos MEDIACIÓN**

Lic. José Miguel NÚÑEZ BURGOS

Claudia RODRIGUEZ

Gabriela OTAÑO

Alberto OLIART (Adscripción)

## **CONCILIACIÓN**

Dra. María Inés CARMELE

Dra. Laura WOHL

Dr. Antonio ZABALA

Dr. Mariano BOGINO

Lic. Cristina LUQUEZ

Evangelina MUÑOZ

Facundo BERNAT FERRERO

## **Administración, Mesa de Entradas y Despacho**

Germán VERUSSA

Silvia MARTINEZ

Fernando SARZOTTI

Anahí PÉREZ

## **Atención al Público y Área Social**

Romina MOREIRA

Gladys MUÑOZ

Lic. Vanesa ROBBIATI

Guillermo PERALTA

Tamara Anahí ZÚÑIGA

## **Servicios Generales**

María Rosa PELLIZA

David QUILAPI (Adscripción)

## **Prácticas Rentadas**

Agustina JARAMILLO

# índice.

**02. Arte de tapa.**

**03. Equipo de trabajo.**

**05. Editorial.**

**09. Información estadística general.**

**14. Actividades institucionales.**

**15.** Convenios y actividades interinstitucionales

**24.** Jornadas, charlas, exposiciones en mediación.

**30.** Reuniones de defensores del pueblo.

**32.** Otras actividades.

**35. Quejas y reclamos.**

**39.** Ambiente y urbanismo.

**50.** Derechos humanos.

**67.** Servicios públicos.

**75.** Administración municipal.

**76.** Acciones judiciales.

**90. Mediación.**

**102. Defensa de consumidores y usuarios.**

**114. Orientación legal.**

**118. Anexo 1 - Normas fundantes.**



01 —  
**EDITORIAL.**

---



Presento este informe sobre la labor realizada en el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2020 y el 31 de agosto de 2021, en cumplimiento de lo normado en el artículo 25° de la Ordenanza 8316. Es el segundo año en el que atravesamos la pandemia por Covid19 que azotó al mundo entero y que trajo consigo un sinnúmero de particularidades que debimos afrontar. Un escenario cargado de tensiones, conflictos, dificultades, necesidades y problemas sociales de los que la Defensoría del Pueblo se hizo eco y buscó resolución.

En el Informe Anual anterior expresamos nuestro sentir respecto a las decisiones de los órganos de Gobierno que, en el nombre de la salud de todos los argentinos, avasallaron derechos humanos fundamentales, profundizando la desigualdad y la asimetría social. En esta oportunidad, el análisis de la gestión del período que abarca este informe no está muy lejos de esa perspectiva. La pandemia ha impactado significativamente en la vida de los vecinos de nuestra ciudad y hemos visto cómo sus derechos han quedado suspendidos en la práctica.

Progresivamente, y con el avance en la vacunación de la población, en nuestro país se fue activando la atención presencial en forma paralela a la virtualidad, aunque algunos organismos demoraron la apertura. En ese sentido, en la Defensoría abrimos las puertas en cuanto fue posible y cumpliendo con todas las exigencias sanitarias, porque pudimos comprender la necesidad de los vecinos de ser atendidos, escuchados, mirados, comprendidos, tratados humanamente.

De alguna manera, la necesidad de los vecinos por ser escuchados explica el crecimiento sostenido en las consultas del organismo, aún en el contexto de la pandemia. En el período de análisis, se observa un crecimiento del 25% del total de las actuaciones respecto del período anterior, y un 23% más sobre el período pre-pandémico 2018-2019. En nuestros servicios de Orientación, Defensa de los derechos de los consumidores y Mediación se refleja tal crecimiento; mientras que en el área de Quejas y reclamos se observa un índice cuantitativo menor, que quizás encuentre explicación en la cantidad de reclamos colectivos que tuvieron lugar en el último tiempo. Cuando muchas dependencias aún permanecían cerradas, la Defensoría del Pueblo recibió a los vecinos, los escuchó y orientó sus consultas, aún cuando estuviese lejos de las competencias propias del organismo.

En este período se cumplen también los primeros diez años del convenio firmado con el Estado provincial para dar curso a denuncias y reclamos, en el marco de la ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor y ley Provincial 2.268. Desde el área, que comenzó a funcionar en la Defensoría del Pueblo en octubre 2011, se atienden las presentaciones de vecinos que durante una transacción comercial han visto vulnerado alguno de sus derechos. El acuerdo interinstitucional contempla la intervención de este organismo hasta la instancia de conciliación. Los

datos estadísticos indican que en el último tiempo los reclamos se resuelven de manera eficiente a partir de la comunicación con la empresa para que presente una propuesta de solución a lo planteado por el vecino. Sólo en los casos que no se logran acuerdos, los expedientes se derivan al organismo provincial que es la autoridad de aplicación de la legislación vigente.

También, observamos la necesidad de los vecinos en conflicto de encontrarse y dialogar para llegar a acuerdos. Mejorar la calidad de convivencia entre los vecinos de Neuquén ha sido siempre uno de nuestros ejes de trabajo y seguimos fortaleciéndolo, en el convencimiento de que el respeto y la búsqueda de consensos contribuyen a fortalecer nuestra vida democrática.

En ese sentido, desde nuestro lugar agradecemos a los vecinos que confían en el accionar de esta Defensoría del Pueblo y, especialmente, a quienes nos han acompañado en muchas de las acciones judiciales que hemos interpuesto ante los incumplimientos y las faltas de respuesta del Estado. Así, se da una dialéctica entre los vecinos y la Defensoría respecto del acompañamiento mutuo y el reclamo conjunto ante el avasallamiento de derechos. Eso nos fortalece como institución y nos obliga a reforzar nuestro compromiso cotidiano en pos del garantizar el cumplimiento de los derechos de todos los vecinos.

Me atrevo en esta oportunidad a hacer un paralelismo entre la Alianza del Antiguo Testamento bíblico y nuestra Constitución, a partir de los enunciados que el ensayista Santiago Kovadloff expone en su libro Locos de Dios. De alguna manera, estas normas establecen un marco de acción en torno al pacto por el cual hay gobernantes y gobernados, resaltando que el poder reside en el pueblo. Dios quería que el pueblo de Israel construyera un Estado en el que reinase la convivencia justa para todos. Ante el incumplimiento del pacto por parte de los gobernantes, Dios se hace oír a través de los profetas y reclama equidad y justicia social.

Todo aquello que antes era el concepto de Dios, la Alianza, los mandamientos podríamos trasladarlo hoy al concepto de Ley. Y ese concepto de Ley, mediante el que todos somos iguales, también se ve corrompido. La alianza, en la actualidad, también se rompe. Esto explica la necesidad de que alguien advierta el quiebre de relaciones de equilibrio y pueda encauzar esa situación. La figura del defensor del pueblo, como la de los profetas, está convocada a advertir tales desequilibrios que se producen frente a la Constitución, frente a esta alianza, frente a ese pacto que nos une.

Nuestra tarea al frente de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén encuentra años tras año un equipo de trabajo fortalecido y una institución valorada y respetada por los vecinos de la ciudad. Aún, cuando el caudal de trabajo es directamente proporcional a la disminución sistemática del presupuesto municipal destinado al

funcionamiento de la institución. Para citar un ejemplo, en el período que abarca este informe, el presupuesto para la Defensoría del Pueblo decreció el 1% respecto al monto del año 2020; mientras que el presupuesto municipal se incrementó en el 38%. En términos netamente financieros, y considerando el contexto inflacionario, el presupuesto municipal creció en los últimos 10 años el 2745%. Los fondos públicos destinados a la Defensoría del Pueblo, también crecieron, aunque en el 851%. En términos referenciales, en el año 2011 el presupuesto destinado a la Defensoría del Pueblo era el 1,29% respecto del presupuesto del órgano Ejecutivo Municipal. En la actualidad, ese índice comparativo arroja el 0,43%. Esta realidad financiera nos permite mantener la relación presupuestaria para garantizar el pago de los salarios de los empleados, pero cada vez tenemos menos recursos para afrontar los gastos de funcionamiento.

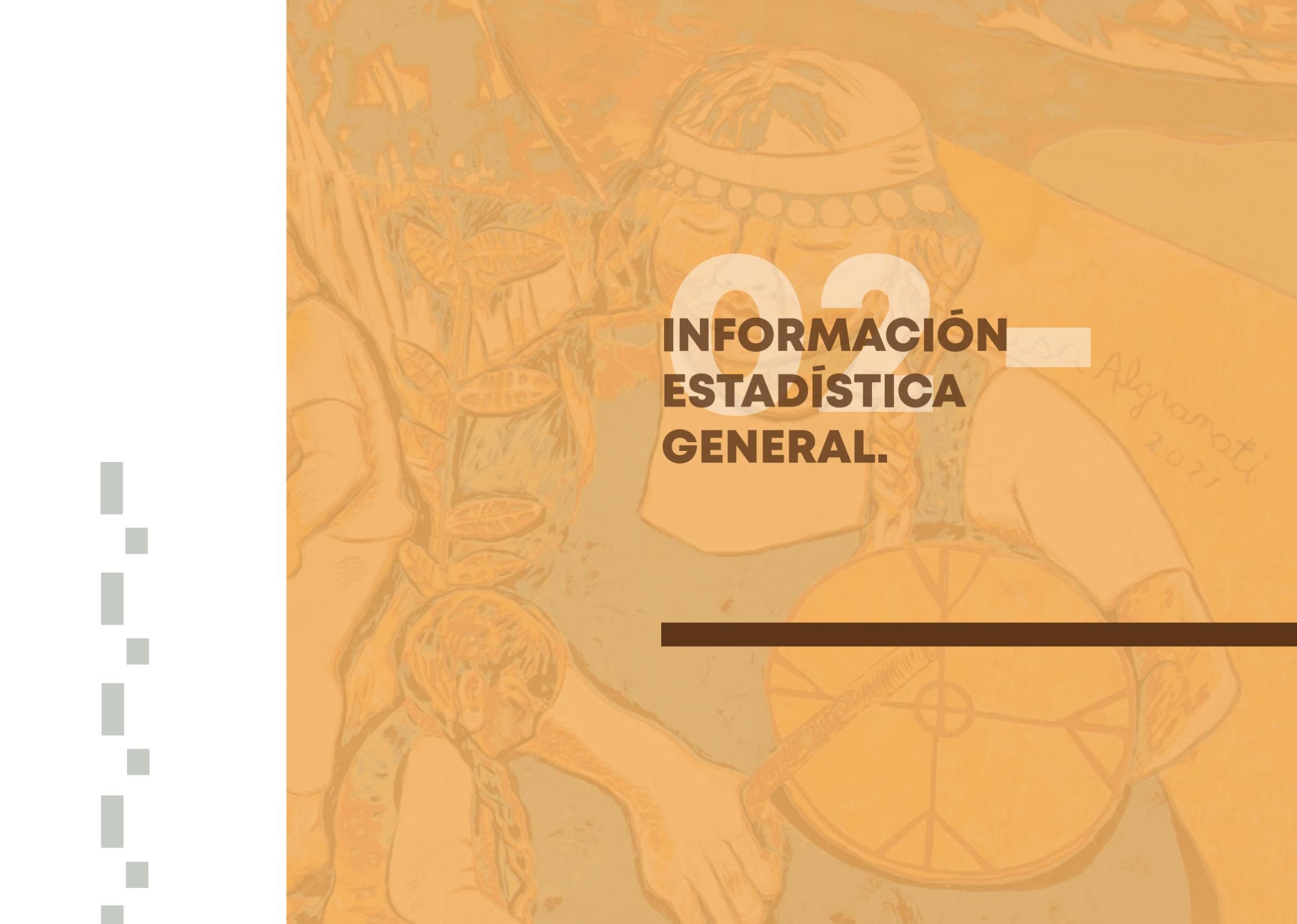
Sin embargo, esta conducta persistente sobre los fondos económicos no ha hecho más que promover la actitud solidaria de vecinos, instituciones y empresas que colaboran desinteresadamente con nuestra institución. Así, en octubre de este año la asociación “Centro de Almaceneros y afines” nos donó un terreno de su propiedad para la construcción de nuestras oficinas. Oportunamente explicaron que buscaban una forma de contribuir a toda la comunidad y encontraron en la Defensoría del Pueblo una institución que presta un servicio notable a los vecinos. Del mismo modo, la Fundación YPF donó en noviembre equipos informáticos para los puestos de trabajo de la Defensoría del Pueblo. Se trata de material usado por la empresa que ingresa en la política de recambio y que, en este caso y en el contexto presupuestario antes mencionado, resulta de gran utilidad para el organismo.

Para ellos, sólo tenemos palabras de profundo agradecimiento. De igual modo, quiero agradecer especialmente al Instituto Prueguer, que colabora comprometidamente con nosotros para gestionar la solución de los problemas de nuestros vecinos; a la Optic, que nos acompaña en el mantenimiento de las nuevas tecnologías para hacer más eficiente la tarea cotidiana; a las Comisiones Vecinales, que nos ceden los espacios para reunirnos con los; al Comando VI Brigada de Montaña, que nos presta las instalaciones; a las comunidades educativas, con quienes establecemos lazos de trabajo conjunto para mejorar la convivencia; y a todos y cada uno de los vecinos de nuestra ciudad que confían en nuestro trabajo. Nuestra tarea no se detiene. Seguiremos trabajando con compromiso para hacer de Neuquén un lugar para todos y de todos.



**RICARDO RIVA**

*Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.*



02

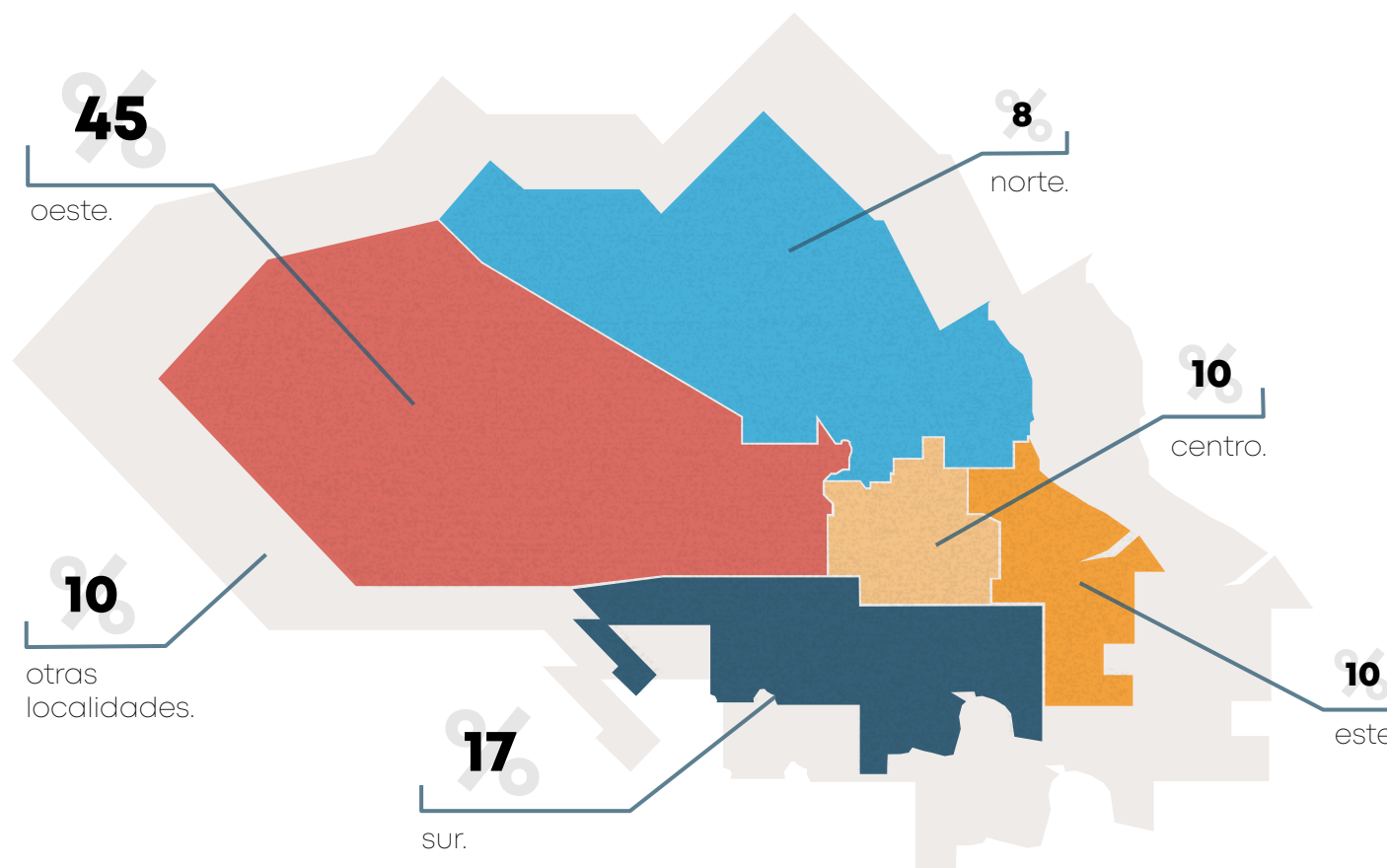
**INFORMACIÓN  
ESTADÍSTICA  
GENERAL.**

uso Algramoti  
2021

---

# actuaciones según zona de residencia del representante.

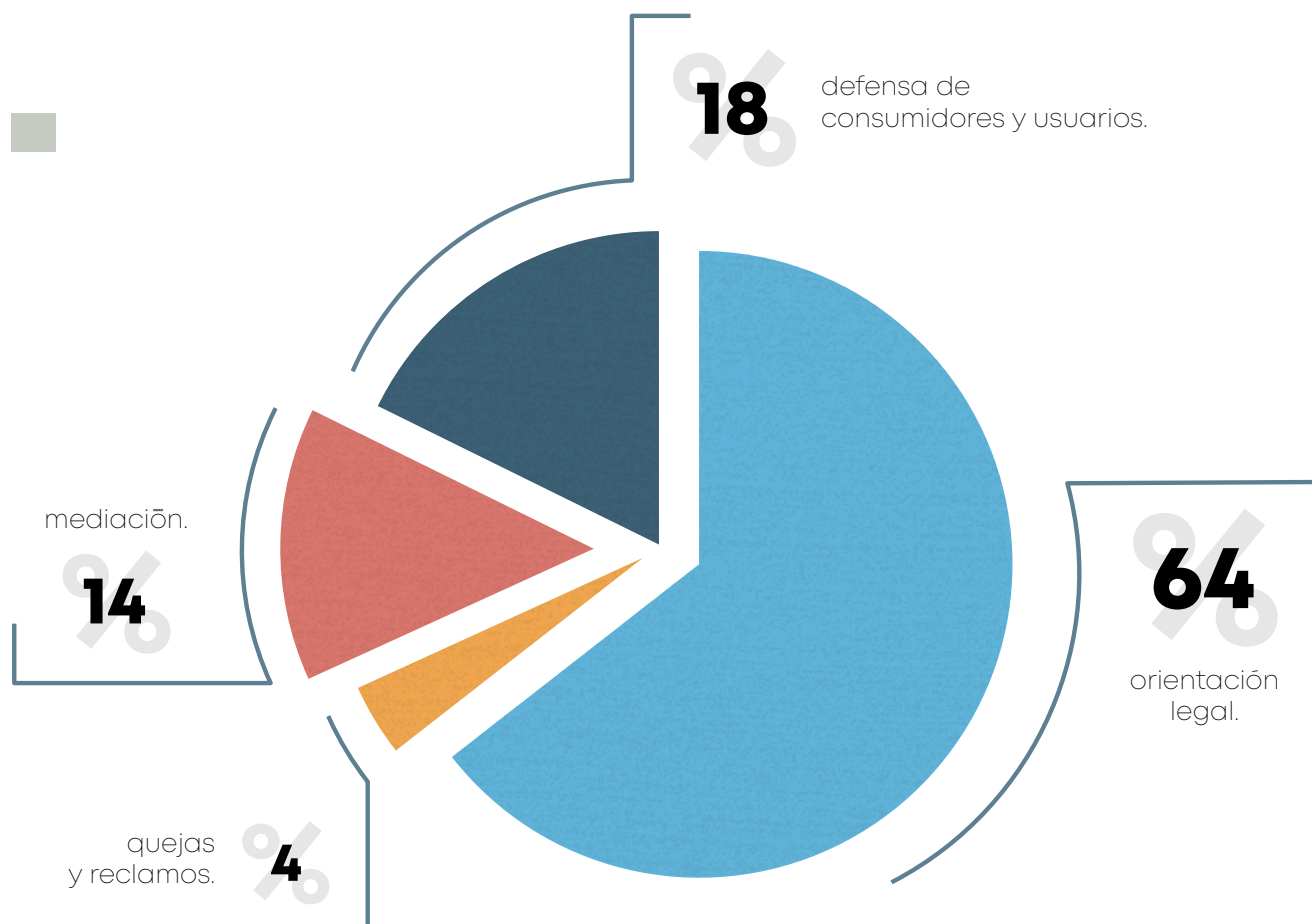
1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 6148 ACTUACIONES.**

# clasificación por servicios.

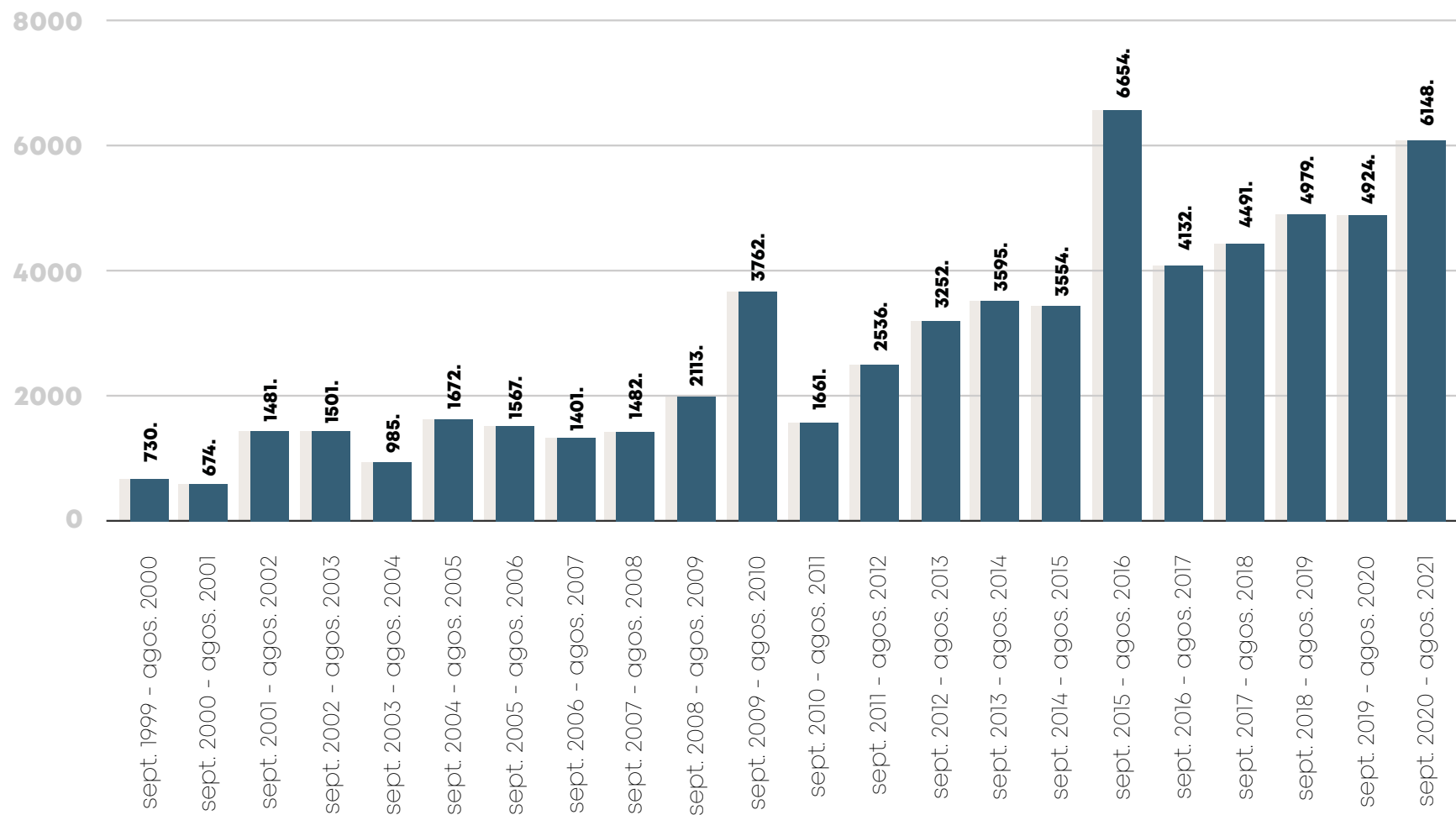
1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 6148 ACTUACIONES.**

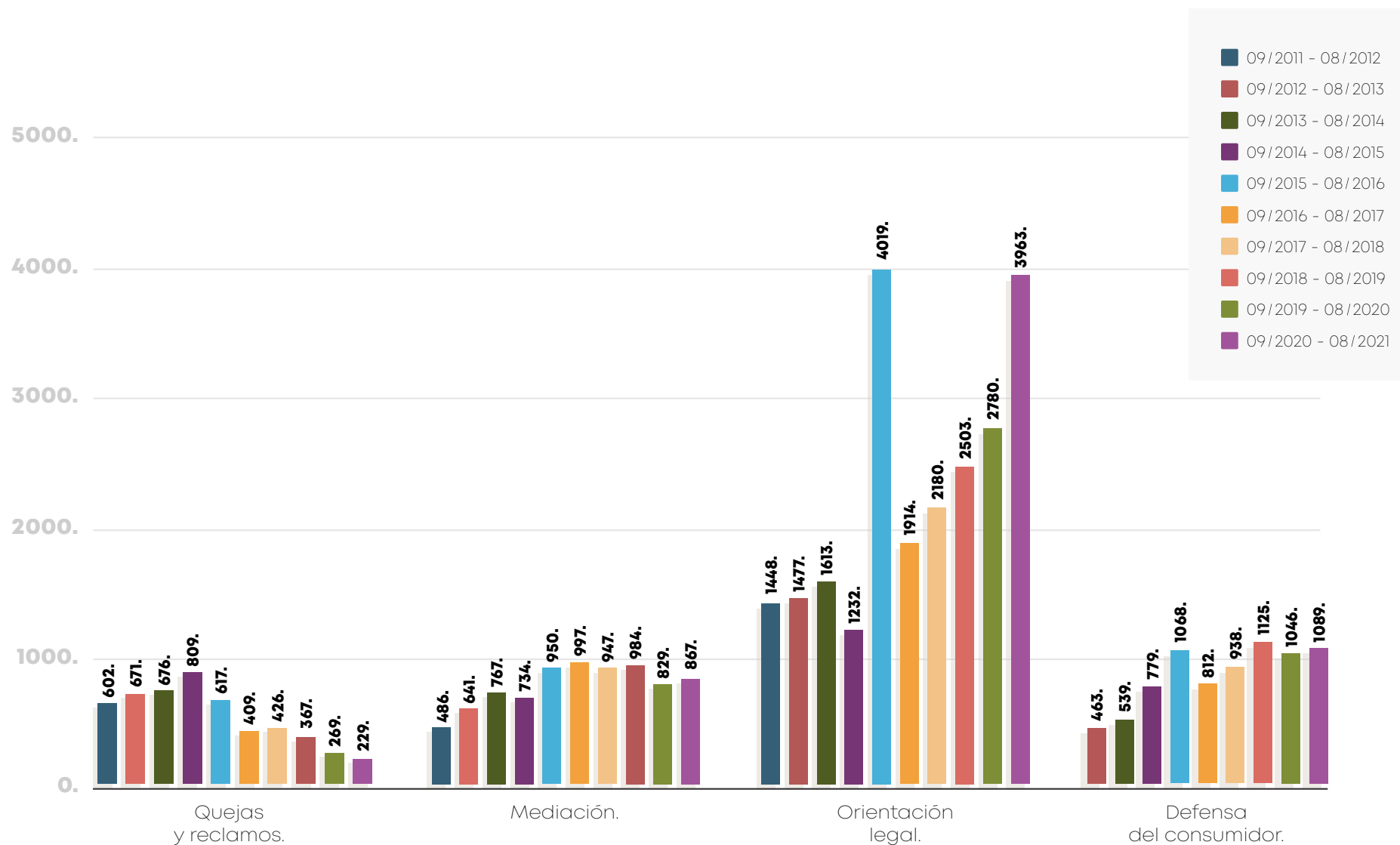
# comparativa de actuaciones.



Período: 1999 - 2021.



# comparativa por servicios.

Período: 2011 - 2021.



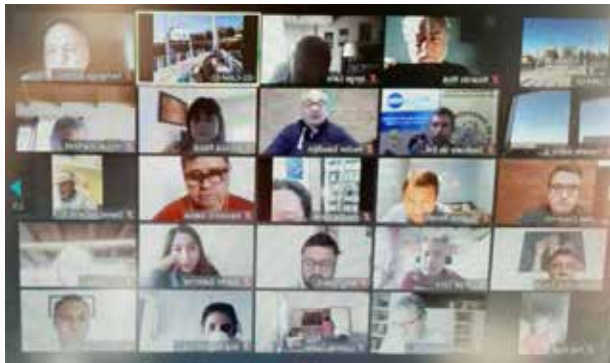


# 03 —

## **ACTIVIDADES INSTITUCIONALES.**

---

# convenios y actividades interinstitucionales.



## Actos por el 116° Aniversario de la Ciudad de Neuquén (12/09/2020)

El defensor del pueblo participó de los actos por un nuevo aniversario de la ciudad. Lo hizo a través de la plataforma Zoom, junto a vecinos, dirigentes sindicales, concejales y legisladores nacionales y provinciales, funcionarios del Poder Ejecutivo municipal y provincial e integrantes del Tribunal Superior de Justicia.



## Convenio con el grupo Alma Comahue (11/11/2020)

El defensor Riva firmó un convenio de colaboración mutua con Lorena Etcheverry Domeño y Stella Páez Carnero, voluntarias del grupo Alma Comahue Neuquen, grupo de apoyo a familiares de pacientes con deterioro cognitivo. El convenio busca aunar esfuerzos para brindar capacitaciones sobre “*Demencias*” en el marco del Programa “*Dementia Friends*”.



### Reunión con el Movimiento pro Defensoría del Pueblo de Chile (18/11/2020)

El defensor Ricardo Riva participó de un encuentro con integrantes del Movimiento pro Defensoría del Pueblo de Chile. En la oportunidad, compartió su experiencia como defensor y se comprometió a establecer lazos con los organismos internacionales que reúne a las Defensorías del Pueblo. El Movimiento pro Defensoría del Pueblo nace en el año 2020 con el objetivo de promover la instauración de una Defensoría del Pueblo en Chile. La iniciativa ciudadana fue fundada por integrantes del Capítulo Chileno del Ombudsman y otras personas interesadas en la temática.



### Primera directora de nivel primario de Contextos de Encierro (27/11/2020)

El defensor del pueblo participó del proceso de designación de la primera directora neuquina del nivel primario de contexto de encierro, junto a las autoridades de la Junta de Clasificación de Adultos, modalidad Contexto de Encierro, y docentes. Riva fue convocado a acompañar esta designación histórica como autoridad garante de derechos humanos. El proceso de designación se desarrolló por orden de mérito, siendo designada para el cargo Elcira Sifuentes.



### Reunión con un grupo de mujeres de Villa La Angostura (29/11/2020)

El defensor del pueblo Ricardo Riva fue convocado por el Grupo el Colectivo del barrio y Wacoldas de la ciudad cordillerana, interesadas en conversar distintos temas de su interés y preocupación. Particularmente, abordaron el desamparo que sienten mujeres y niñas víctimas de violencia por parte de distintos organismos públicos, en el marco de los procedimientos formales.



### **Convenio con el Ministerio de Ciudadanía de la Provincia de Neuquén (23/12/2020)**

El defensor del pueblo firmó un convenio de colaboración con el ministro de Ciudadanía, Ricardo Corradi Diez, con la finalidad de trabajar en forma conjunta en la promoción, protección y difusión de los derechos humanos, tanto individuales como colectivos de todos los ciudadanos y ciudadanas. Riva y Corradi Diez acordaron también generar acciones conjuntas tendientes a promover modos pacíficos de resolución de los conflictos que atañen a los vecinos de la ciudad de Neuquén. En ese sentido, convinieron en establecer un marco de competencia entre ambas instituciones mediante el que buscarán dar respuesta extrajudicial a todas aquellas problemáticas de interés común.



### **Encuentro con integrantes de la Federación de Inquilinos (18/01/2021)**

El defensor del pueblo se reunió con Federico Prior y Guillermo Torres, referentes locales de la Federación de Inquilinos Nacional. En la oportunidad, conversaron sobre las dificultades propias del sector de inquilinos en el contexto actual y la importancia de visibilizar la problemática de acceso a la vivienda. Los referentes de la Federación consultaron también por las consultas y demandas más frecuentes que los inquilinos presentan ante la Defensoría del Pueblo, de modo de trabajar conjuntamente según lo acordado en el convenio firmado entre las instituciones en julio de 2020.



### **Perjuicios sobre el uso de pirotecnia (20/01/2021)**

El defensor Ricardo Riva participó de una reunión sobre los perjuicios en la salud en el uso de la pirotecnia, convocado por la Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, Adriana Santagati. El encuentro fue promovido por Gastón Dangelo, de la Fundación Faro Patagonia dedicada a generar acciones para mejorar la calidad de vida de las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y sus familias.



### Reunión con la Superintendencia de Servicios de Salud (04/02/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva se reunió con Pablo Mamy Ferrara, representante de la superintendencia de servicios de salud, con el fin de diseñar en forma conjunta estrategias de articulación y gestión locales para garantizar el acceso a la salud de los usuarios de obra sociales y prepagas. En el encuentro, que se realizó de manera virtual, acordaron firmar un convenio de colaboración para abordar tres ejes centrales: acceso a la salud; discapacidad; y vías de reclamo. Participaron también Marta Lemus, por la Defensoría del Pueblo; y Adalberto Moya, por la Superintendencia.



### Riva se reunió con referentes de áreas de juventud del municipio (10/02/2021)

El defensor del pueblo recibió a representantes de distintas direcciones municipales de juventud con quienes acordó realizar tareas en forma conjunta en distintos barrios de la ciudad. Participaron del encuentro, Damaris Pincheira, de la dirección municipal de Capacitación e Inserción Laboral; Matías Martínez, de la dirección municipal de Eventos y Juventudes; Malena Figueroa y Belén Castillo, directoras del área de capacitaciones; Marlene Cuevas y Sergio Chandía, directores del área de eventos; y el subsecretario de la Juventudes de la Municipalidad de Neuquén, Nicolás Soiza.



### Actividades por la revitalización del Mapuzugun (22/02/2021)

El defensor del pueblo participó de las actividades por la revitalización del idioma mapuche, organizadas por Área de la Mujer Mapuche de la Subsecretaría de las Mujeres de la Municipalidad de Neuquén. Participaron también integrantes de las comunidades mapuche de la ciudad; funcionarios municipales, provinciales y nacionales; y vecinos que acompañan la iniciativa. La actividad se realizó en el marco del día internacional de la lengua materna. En la oportunidad, Riva fue invitado a compartir la experiencia de la Defensoría del Pueblo como el primer organismo público de la ciudad en colocar la cartelería en Mapuzugun.



### **Mesa de Coordinación Interministerial de políticas públicas para la población trans (18/03/2021)**

Invitado por la Dirección provincial de diversidad, el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, participó de la presentación de la Mesa de coordinación interministerial de políticas públicas para la población trans de la Provincia de Neuquén. El acto contó con la participación del Gobernador de la provincia, Omar Gutiérrez, junto con su gabinete de ministros, y de la Subsecretaria de políticas de diversidad de la Nación, Alba Rueda.



### **Audiencias testimoniales en juicios por delitos de lesa humanidad (16/03/2021)**

En el marco del Programa de acompañamiento a testigos y víctimas de delitos de lesa humanidad, el Comité en Defensa de la Salud Ética y Derechos Humanos (Codesdh) de Neuquén solicitó a la Defensoría del Pueblo su colaboración para ofrecer un espacio desde donde puedan testimoniar los hermanos de Juan José Antezana de la Rivera, víctima de terrorismo de Estado en Mar del Plata. La presentación de su testimonio en el juicio que se lleva adelante en los fueros de la Ciudad de Mar del Plata, se realizó a través de la plataforma Zoom desde las oficinas de la Defensoría del Pueblo. Los hermanos residen en la actualidad en la ciudad de Neuquén.



### **Árbol de la Memoria en la Torre de Periodistas (23/03/2021)**

El defensor Ricardo Riva participó del acto de colocación del Árbol de la Memoria en el sitio de la memoria de los periodistas neuquinos. La actividad se enmarcó en la Campaña Nacional "Plantemos Memoria", organizada por la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo. Se trata de una campaña que invita a sembrar 30 mil árboles en memoria de los desaparecidos, a 45 años del golpe cívico militar. El acto fue coordinado por los socios fundadores de la Torre Periodistas, Víctor Hugo Reynoso y Dante Lombardo; y Cecilia y Mayra, integrantes del nodo Neuquén de la Red por el Derecho a la Identidad de la Asociación de Abuelas de Plaza de Mayo.



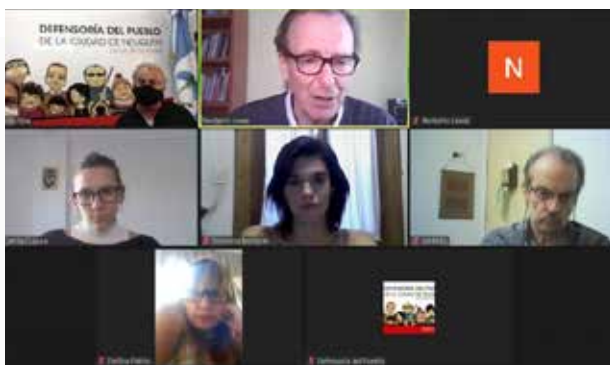
### Acto por el “Parque de la Memoria” (27/03/2021)

El defensor del pueblo participó del acto en el que se concretó el traspaso de 4 hectáreas del predio del Ejército para realizar el Parque de la Memoria. El lugar se emplazará en el lugar donde funcionó el centro clandestino de detención “La Escuelita” durante la última dictadura militar. El Sitio de la Memoria será creado en el marco de la ley 26691 que declara con este nombre a los lugares que funcionaron como centros clandestinos de detención, tortura y exterminio o donde sucedieron hechos emblemáticos del accionar de la represión ilegal. El mismo tendrá como finalidad la recuperación, el resguardo y la transmisión de los hechos ocurridos en el lugar entre 1976 y 1983.



### Parque Animal (29/03/2021)

La Defensoría del Pueblo participó de la jornada de Parque Animal, una actividad organizada por la Subsecretaría de Acceso a la Justicia destinada a promover la tenencia responsable de animales no humanos y la adopción de mascotas. Estuvieron presentes junto al defensor Ricardo Riva las integrantes del Instituto del Derecho Animal del Colegio de Abogados y Procuradores del Neuquén, Noralí Melo y Sandra Espinoza. La actividad se desarrolló en el Parque Norte y contó con la participación de integrantes del Ministerio Público Fiscal; de la División Canes de la Policía de la Provincia; y de distintas asociaciones proteccionistas.



### Convenio de cooperación con el Comité para la Defensa de la Salud, la Ética Profesional y los Derechos Humanos (14/04/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva firmó un convenio de cooperación y difusión con Norberto Ignacio Liwski, presidente del Comité para la Defensa de la Salud, la Ética Profesional y los Derechos Humanos (CODESEDH) para trabajar coordinadamente en la protección y promoción integral de derechos humanos, particularmente en temas vinculados a la salud. Acompañó la firma del convenio Mónica Belli, delegada local de la asociación civil, junto a otros integrantes de la comisión directiva que residen en otros lugares del país.



### Informe sobre el “Indicador barrial sobre Situación Nutricional” (10/05/2021)

El Instituto de Investigación Social, Económica y Política Ciudadana (Isepci) presentó en la Defensoría del Pueblo un informe sobre el “Indicador Barrial sobre Situación Nutricional” basado en encuestas realizadas a 1200 niños de Neuquén, de 0 a 18 años, entre el 15 de diciembre de 2020 y el 15 de febrero de 2021. La directora de Isepci, Paula Sánchez, presentó el informe a Ricardo Riva, de la Defensoría del Pueblo; Nara Osés, del Foro Ley 2303; y Teresa Casalá, de la Fundación Otras Voces.



### Convenio con el Observatorio municipal de violencia machista y contra las mujeres de San Patricio del Chañar (16/06/2021)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén firmó un convenio de cooperación interinstitucional con Silvana Soledad Cerda, vice intendente a cargo del Observatorio municipal de violencia machista y contra las mujeres de San Patricio del Chañar con el objeto de trabajar conjuntamente en la divulgación y promoción de los Derechos Humanos en general y la violencia machista y contra las mujeres en particular.



### Convenio con el CPEM N° 12 (06/07/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva firmó un convenio con el Centro Provincial de Enseñanza Media N° 12 a los efectos de coordinar acciones tendientes promover la resolución pacífica de conflictos en la comunidad educativa. Firmaron por la escuela Soledad Cartes, Antonia Siracusa y Guillermo Hernández, directivos del establecimiento educativo.



### **Convenio con el Tribunal Superior de Justicia (08/07/2021)**

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén firmó un convenio con el Presidente del Tribunal Superior de Justicia, Germán Busamia, con el objeto de promover instancias de capacitación y promoción de métodos participativos de resolución de conflictos de modo de contribuir a mejorar las condiciones de convivencia social y de acceso a la justicia. Asimismo, los organismos se comprometieron a propiciar espacios de reflexión e intercambio en materia de mediación comunitaria y judicial con miras a consolidar las metodologías de resolución alternativa de conflictos. Acompañaron la firma del convenio el Vocal Evaldo Moya y el Director Provincial de Justicia de Paz, Manuel Fuertes.



### **Acuerdo con Cultural De Nevares de Plottier para defender Derechos Humanos (12/07/2021)**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén firmó un convenio de cooperación interinstitucional con la Asociación Cultural Jaime Francisco De Nevares del barrio 1º de Febrero de Plottier con el objetivo de realizar tareas de defensa de Derechos Humanos que incluyen atender problemáticas sociales e impulsar acciones para prevenir cualquier tipo de violencia. Firmó el acuerdo con Ricardo Riva, Luis Ismael Castillo, presidente de la asociación cultural.



### **El rol del defensor del Pueblo y su cercanía con los Profetas (14/07/2021)**

El defensor Ricardo Riva participó de la ceremonia "CabalatShabat" que realizó el Centro Hebraico de Neuquén. Se trata de una ceremonia religiosa de recibimiento del día 'shabat', de descanso, oración, lectura del Torah, visita a la sinagoga y reunión en familia, entre otras actividades. En esta oportunidad, la comunidad hebrea de Neuquén invitó a Riva a una charla denominada "El rol del defensor del pueblo y su cercanía con Los Profetas"



### Riva participó de una reunión sobre la aplicación Amvoz (22/07/2021)

El defensor del pueblo participó de una reunión convocada por Santiago Olivera y Guillermo Sandoval, del equipo de Derecho Animal de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, para conocer detalles de la aplicación Amvoz. Estuvieron presentes también en el encuentro el fiscal Maximiliano Breide Obeid y Julieta González Yamil Soto, de la Fiscalía de Delitos Ambientales y Leyes Especiales; Lucía Redondo, directora provincial de Fauna; y Alejandra Escudero y Miguel Núñez, de la Defensoría del Pueblo. Durante la jornada, los presentes acordaron acciones conjuntas para efectivizar la aplicación, diseñada para canalizar denuncias vinculadas al maltrato o delitos cometidos contra los animales.



### Agradecimiento de la comunidad mapuche Purrán (29/07/2021)

Integrantes de la comunidad mapuche Purrán enviaron un agradecimiento al defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, por haber contribuido a la obtención de su personería jurídica. Luego de numerosas gestiones y acciones, el gobierno provincial otorgó a la comunidad la inscripción en el registro público con el nombre Lof Mapu Manuel Segundo. La comunidad mapuche Purrán está ubicada a 15 kilómetros hacia el oeste de la ciudad de Cutral Có y está conformada por 80 personas aproximadamente.



# jornadas, charlas exposiciones en mediación.



## **IV Simposio Tribunales y Mediación del Grupo Europeos de Magistrados por la Mediación (22/09/2020)**

El defensor del pueblo disertó sobre experiencias locales de resolución de conflictos en el IV Simposio Tribunales y Mediación “Pulso al Impulso de la Mediación en el nuevo escenario post-pandemia”, organizado por el Grupo Europeos de Magistrados por la Mediación (GEMME). El simposio, que se realizó a través de la plataforma Zoom, contó con la asistencia de más de 700 personas interesadas en reflexionar y debatir sobre el estado actual de la mediación como el camino para conseguir una cultura de entendimiento, consenso y paz.



## **Encuentro internacional de medicación-Ibramac (20/10/2020)**

El defensor Ricardo Riva expuso en el IV Encuentro Internacional del Grupo de Altos Estudios en Métodos Adecuados de Pacificación, organizado por Ibramac. La jornada se tituló “Vamos pazear com alegria, com empatia e com abraço amigo”, cuya traducción al español sería “Vamos a pacificar con alegría, con empatía y con abrazo amigo”. La actividad se realizó de manera virtual y contó con la disertación de especialistas en mediación de distintos lugares de mundo.



### **Exposición en un encuentro de mediación escolar (24/10/2020)**

El defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén participó de una capacitación en mediación escolar organizada por los institutos brasileños MediaPaz y Mediata. El encuentro, que se realizó vía la plataforma Zoom, se realizó en portugués.



### **Nuevos mediadores comunitarios en Villa La Angostura (28/11/2020)**

Ricardo Riva, participó del acto de promoción del primer grupo de mediadores comunitarios de Villa La Angostura. Lo hizo junto al director de Mediación de la Defensoría, Miguel Núñez, la abogada mediadora de San Carlos de Bariloche Ingrid Küster; y Emilio Casares, mediador y promotor de la iniciativa en la localidad cordillerana. Participó también del acto el Intendente de la ciudad, Fabio Steffani.



### **Empleados de la subsecretaria de acceso a la justicia (marzo-julio 2021)**

Integrantes del equipo de trabajo de la subsecretaria de Acceso a la Justicia participaron de una jornada de formación en mediación y gestión de conflictos. La actividad fue coordinada por el defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, y el director de gestión de conflictos del organismo, Miguel Núñez. La actividad se enmarca en el convenio firmado entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ciudadanía, con el objetivo de trabajar en forma conjunta en la promoción, protección y difusión de los derechos humanos. En julio de este año, se realizó la entrega de los certificados de aprobación del curso a los asistentes, que conocieron nuevas herramientas para promover la convivencia pacífica en la tarea cotidiana que realizan en distintos barrios de la ciudad. En el acto estuvo presente en el acto el ministro de Ciudadanía, Ricardo Corradi Diez, y el subsecretario de Acceso a la Justicia, Martín Diorio.



### Charla sobre mediación escolar para mediadores brasileiros (15/04/2021)

Invitado por la Asociación paulista de mediadores y conciliadores APAMEC, el defensor del pueblo Ricardo Riva brindó una charla sobre mediación escolar, presentó la experiencia local y relató los espacios de formación para las comunidades educativas destinados a promover una mejor convivencia en el ámbito escolar. La actividad se realizó a través del canal de Youtube de la asociación y se extendió durante una semana en la que distintos disertantes presentaron sus experiencias en mediación en el ámbito laboral; mediación familiar y violencia doméstica; mediación empresarial en el marco de la pandemia de Covid19; el conflicto y el acuerdo; mediación financiera y solidaridad en tiempos de pandemia. APAMEC es una Asociación que reúne a mediadores y conciliadores del estado de São Paulo que se desempeñan en el ámbito judicial o extrajudicial



### Operadoras sociales de San Patricio del Chañar (julio-agosto 2021)

Un grupo de diez promotoras sociales del Observatorio municipal de violencia machista y contra las mujeres de San Patricio del Chañar participaron de la primera instancia de formación en mediación comunitaria. La capacitación estuvo a cargo del defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación del organismo, Miguel Núñez, a solicitud de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de San patricio del Chañar. Al finalizar la capacitación, las asistentes recibieron sus certificados en un acto en el que participó el Intendente de la localidad, Leandro Bertoya; la vice intendente, Silvana Cerda, y el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva. En la oportunidad, las autoridades renovaron el interés de continuar trabajando en forma conjunta para acercar herramientas a los vecinos que contribuyan a construir una mejor convivencia.





## Exposición en el Congreso Latinoamericano de Investigación para la Paz (09/08/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva disertó en el XII Congreso Latinoamericano de Investigación para la Paz, organizado por el Consejo Latinoamericano de Investigación para la Paz (CLAIP). El Congreso, llamado “La nueva normalidad es posible y necesaria”, se desarrolló de manera virtual y se organizó en paneles temáticos vinculados a la construcción de la cultura de paz. En la oportunidad, Riva compartió las experiencias de esta Defensoría del Pueblo en la “Transformación de las relaciones de fuerzas en relaciones de derecho”.

**XII CONGRESO LATINOAMERICANO DE INVESTIGACIÓN PARA LA PAZ CLAIP**

**UNA NUEVA NORMALIDAD ES POSIBLE Y NECESARIA**

**PANEL DE PONENCIAS 34  
EJE: CONSTRUCCIÓN DE PAZ, TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS Y MINIMIZACIÓN DE VIOLENCIAS**

Participación ciudadana y construcción de paz:  
María Alba Aiello de Almeida, Equipo IMCA Asociación Civil, Argentina

Experiencias para la generación de políticas públicas en construcción de paz y transformación de las relaciones de fuerzas en relaciones de Derecho por Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.  
Ricardo Ariel Riva / José Miguel Nufier Burgos, Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Argentina

Nuevos sentidos de la convivencia en la escuela: sistematización de una experiencia de investigación acción participativa con docentes  
Erika Rivero Espinosa, Universidad Nacional Autónoma de México, México

¿La paz de quénes? Representaciones de la Paz desde la sociedad civil: El caso de la Semana por la Paz durante los acuerdos de paz en La Habana (2012-2016).  
Juan Esteban Uribe Villa, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

Transmisión en: <https://youtu.be/wmCemMw6B-g>

**FECHA:** 6 de agosto de 2021

**HORA:** 16:00 - 17:45 horas de Honduras (UTC-06:00)

Inscripciones: <https://bit.ly/3xKPvW4>

## PROGRAMA DE CHARLAS ONLINE.

Durante este período se dio continuidad al programa de charlas online organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén desde inicios de la pandemia, como un espacio destinado a conversar sobre los dispositivos de mediación, justicia restaurativa y otras herramientas para fortalecer una cultura de paz y mejorar la convivencia. En el informe anterior, se hizo mención a estos encuentros semanales en los que se abordaron distintas temáticas desde las experiencias de referentes de distintos lugares del mundo. Los encuentros, de carácter virtual, contaban con un espacio de intercambio de prácticas y comentarios entre los presentes. En el período que abarca este informe se dio continuidad al programa. Así, el 21 de septiembre de 2020, Miriam Martínez, licenciada en Psicología, ofreció una charla sobre **“Cómo optimizar la percepción del mediador y de las partes en el proceso de mediación”**. El 13 de octubre de 2020, Alejandro Nató, abogado-mediador, especialista en gestión de conflictos sociales y coordinador de la Oficina de Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación realizó un intercambio

sobre **Experiencias de mediación** con los participantes del ciclo de charlas. El 27 de octubre, la arquitecta Liliana Carbajal expuso sobre **“Disputas por [y en] la Ciudad y el Territorio. ¿Apaciguar o Transformar?”**. Mohcine Hammane, mediador en Marruecos y España, ofreció una charla el 2 de noviembre sobre **“Geopolítica y la inmigración”**. El 16 de noviembre, Leandro Drivet, doctor en ciencias sociales e investigador del Conicet, expuso sobre **“La ciudadanía enferma. La política de la salud y la salud de la política”**.



## OPERADORES SOCIO COMUNITARIOS.

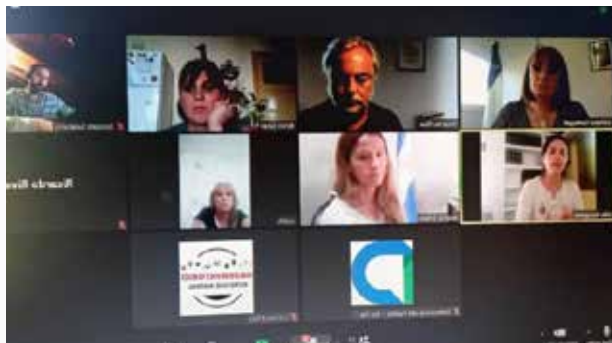
### RIVA ACOMPAÑÓ LA FORMACIÓN DE OPERADORES SOCIO COMUNITARIOS (03/06/2021)

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén participó del curso de Operador Socio Comunitario, organizado por el Instituto de Superior de Estudios Interdisciplinarios (ISEI). En la oportunidad, Riva estuvo a cargo del espacio de capacitación y compartió experiencias vinculadas a resolución de conflictos.

El encuentro, que se llevó delante de manera virtual, contó con la participación de 70 asistentes de distintas provincias y países limítrofes interesados en la formación. La capacitación constó de cinco encuentros de carácter gratuito destinado a quienes quieran contribuir a la transformación social mediante la utilización de herramientas que faciliten el diálogo y permitan consolidar cambios en la comunidad.

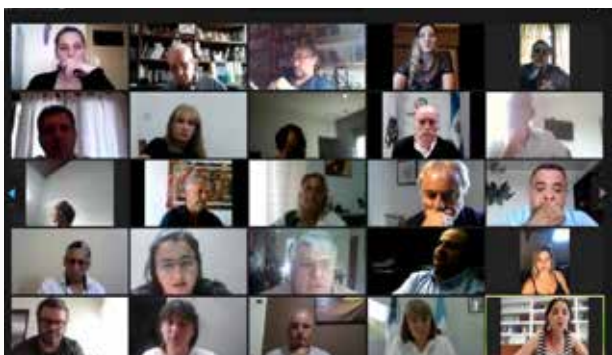


# reuniones de defensores del pueblo.



## **Defensores patagónicos realizaron una reunión preparatoria para la Asamblea de Adpra (06/11/2020)**

El defensor Ricardo Riva participó de una reunión preparatoria con sus colegas patagónicos, en vistas al plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra). En la oportunidad, Riva invitó a representantes del Observatorio de Derecho Animal para que expongan sobre la petición que oportunamente hicieran llegar a la Defensoría del Pueblo local y que elevarían ante las Defensoría del Pueblo de todo el país y la Defensoría del Pueblo de la Nación, respecto del acuerdo firmado entre el gobierno nacional y la República Popular de China para la producción de carne porcina.



## **Plenario de ADPRA (10/11/2020)**

Se llevó a cabo el Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), de manera virtual. En la oportunidad, los presentes manifestaron sus preocupaciones respecto de los servicios públicos esenciales, los costos tarifarios del servicio de luz y del gas en garrafa, la falta de acceso de los usuarios a la atención comercial por parte de las empresas; y la posibilidad de implementar subsidios para ayudar a los sectores más vulnerables con el pago de sus servicios. Asimismo, trataron temáticas vinculadas al transporte público, al cuidado del ambiente, a la prevención y el combate de incendios forestales; y al escenario de la virtualidad. Además, y por iniciativa de la defensoría local, integrantes del Observatorio de Derecho Animal participaron del plenario exponiendo su petición respecto del acuerdo firmado entre el gobierno nacional y la República Popular de China para la producción de carne porcina.



### Convenio con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Salta (05/04/2021)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, firmó un convenio de colaboración con el defensor del pueblo de la Ciudad de Salta, Federico Núñez Burgos, con la finalidad de inaugurar un espacio de encuentro institucional para trabajar en forma coordinada en la promoción, protección y difusión de los derechos humanos, así como la resolución pacífica de conflictos sociales. Participó también del encuentro Dario Madile, Presidente del Concejo Deliberante de Salta, quien celebró la labor de las Defensorías del Pueblo. El defensor del pueblo de la Ciudad de Salta comentó que similitudes en el perfil de ambos organismos motivaron la firma del convenio para trabajar, entre otras cosas, la resolución pacífica de conflictos de modo de promover la búsqueda de consensos en distintos ambientes. En la oportunidad, Riva compartió experiencias locales de mediación para la resolución de conflictos vinculados con el derecho de acceso a la tierra.

Riva y Núñez Burgos acordaron también generar, a partir del intercambio de opiniones, posiciones institucionales conjuntas, particularmente en lo relativo a establecer la mediación como política pública.



### Riva integra el cuerpo directivo de ADPRA (octubre 2021)

Sobre el cierre de este informe, se realizó una nueva reunión plenaria de la Adpra, recuperando en esta oportunidad la presencialidad. Participaron del plenario que se desarrolló en la Ciudad de Buenos Aires más de treinta autoridades de Defensorías del Pueblo municipales y provinciales de Argentina. En la oportunidad, el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, fue elegido vicepresidente tercero de la Asociación. En la oportunidad, se designó como presidente de ADPRA, por unanimidad, al Defensor del Pueblo de Santiago del Estero, Lionel Suárez.

# otras actividades.

## REFERENTE DE LA PRIMERA MESA PROVINCIAL DE COMNAPAZ ARGENTINA. (17/12/2020)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén participó de la conformación de la mesa provincial de Comnapaz.org. Fue convocado por la Fundación Acción Restaurativa Argentina - FARA - que es la sede, en nuestro país, de la Comisión Nacional para la paz y la no violencia. Se trata de la primera de las mesas de paz provinciales que buscan promover la cultura de paz como derecho humano. La intención es promover de manera voluntaria proyectos concretos de trabajo que contribuyan a poner en la agenda pública el tema de la cultura de paz como una cuestión esencial.

Estuvieron presentes por Comnapaz.org Silvina Paz, presidente honoraria y directora académica de las mesas provinciales; María Cecil Simonutti, presidente; María Belén Simonutti y María Dolores Balzano. La Comnapaz.org es una organización que busca desarrollar programas que efectivicen el derecho humano a la paz en la República Argentina.





### **REUNIÓN CON VECINOS DEL BARRIO BELGRANO POR RECLAMOS DE SEGURIDAD (04/02/2021)**

El defensor del pueblo participó de una reunión convocada por los vecinos del barrio Belgrano, preocupados por las situaciones de inseguridad que afectan al sector. Estuvieron presentes también la coordinadora del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Neuquén, Marianina Domínguez; representantes de la Policía provincial; y la subsecretaria de Derechos Humanos, Alicia Comelli.

### **PROYECTO DE UN NIÑO PARA ERRADICAR LA CONDUCTA DE TIRAR AL SUELO LAS COLILLAS DE CIGARRILLO (12/03/2021)**

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén invitó a la institución a Mateo Reta, un niño de 12 años que desarrolló junto a su familia un proyecto para cambiar la conducta de los vecinos respecto del arrojo de colillas de cigarrillos al suelo. El proyecto nació el 5 de junio de 2020, en el marco de las actividades por el día del ambiente que realizaron en su grupo scout Quimey Neuquén. El niño, que reside en el barrio Unión de Mayo, diseñó recipientes para colocar en la vía pública con un mensaje destinado a invitar a los vecinos a apagar y arrojar allí las colillas. En su visita a la Defensoría del Pueblo, Mateo colocó latas en el edificio y en los árboles de la vereda para el arrojo de colillas y evitar así que se tiren al suelo.





### **RIVA FUE DESIGNADO PADRINO DE UNA NUEVA EMBAJADA DE PAZ EN NEUQUÉN (15/06/2021)**



El Centro Cultural y Deportivo Unión Vecinal de Neuquén fue designado como Embajada de Paz, distinción que otorga la Fundación Mil Milenios de Paz. En la oportunidad, Fabiana Elda Cárdenas y Guillermo Gastón Gómez Zúñiga recibieron la distinción de Embajadores de Paz, mientras que el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, fue nombrado padrino de la nueva embajada. La actividad se desarrolló de manera virtual.

La asociación recibió el reconocimiento en virtud de su compromiso de respetar, proteger y promover la cultura de paz hacia el interior de la organización. El galardón fue otorgado en la 78ª ceremonia de compromiso y designación de nuevos Embajadores y Embajadoras de Paz de distintas localidades del país. El Centro Cultural y Deportivo Unión Vecinal está ubicado en el barrio Valentina Norte, de la Ciudad de Neuquén y es lugar de encuentro y prácticas deportivas de niños, jóvenes y adultos. Asesor en Ética y Derechos Humanos



### **Asesor en Ética y Derechos Humanos (24/06/2021)**

Asimismo, el 24 de junio de 2021, el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, fue designado asesor en Ética y Derechos Humanos del Honorable Concejo Asesor de la Fundación Mil Milenios, promotora de la cultura de paz. La actividad se desarrolló de manera virtual y contó con la participación de embajadores de distintas ciudades comprometidas con la paz, que fueron designados como asesores en distintas temáticas. Luego de la presentación, los asesores realizaron una promesa de honor y compromiso para desarrollar la tarea propuesta. La Fundación Mil Milenios de Paz cuenta ya con 700 embajadas y 1700 embajadores en 21 países.

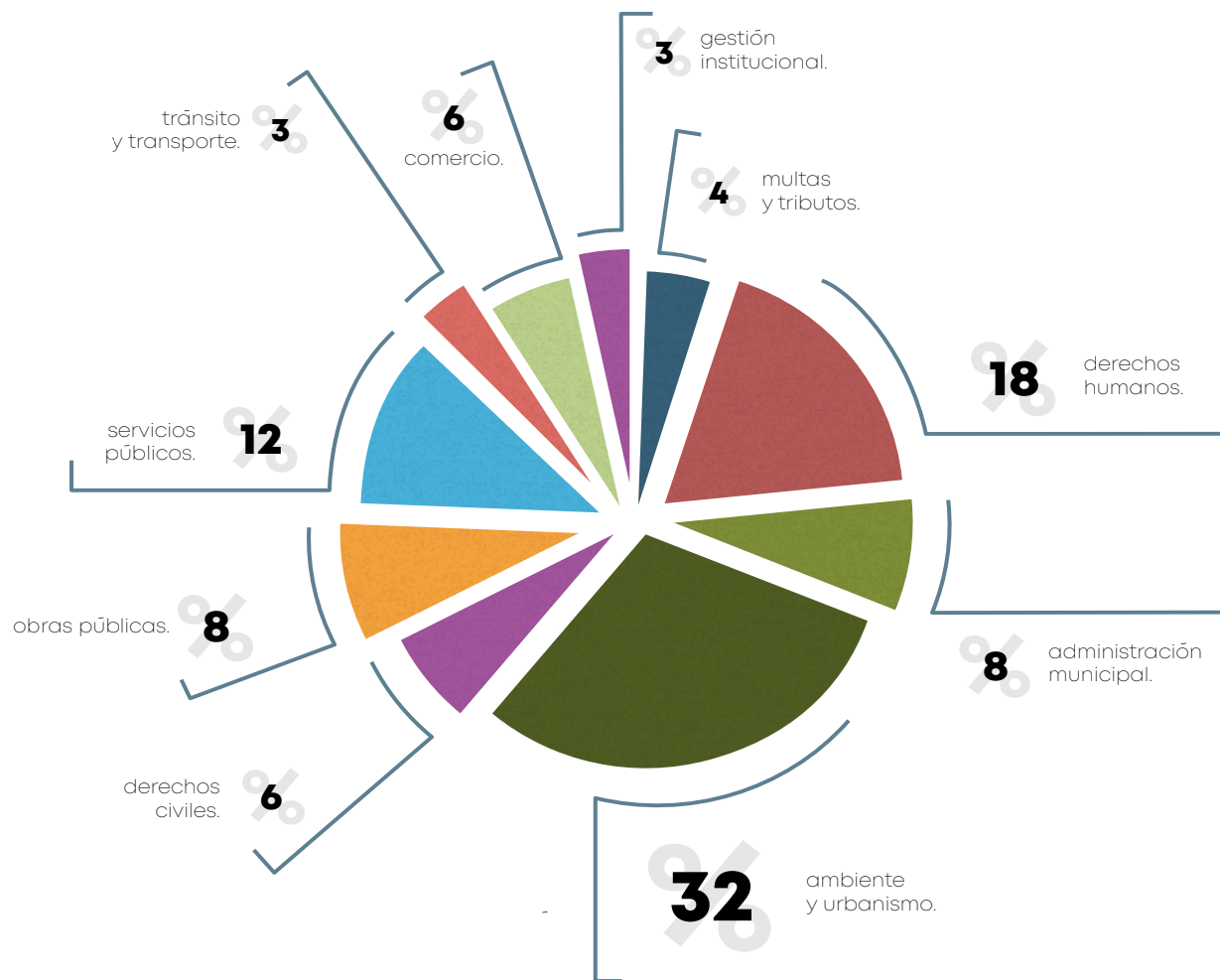


# 04 — **QUEJAS Y RECLAMOS.**

---

# clasificación temática de los reclamos.

1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 234 ACTUACIONES.**

## **la planificación urbana y la provisión de los servicios públicos es el eje de los reclamos.**

Este apartado agrupa los reclamos de vecinos que ven vulnerados sus derechos de acceso a la vivienda, a la salud, a los servicios públicos, a vivir en un ambiente sano, entre otros. Se trata del área de trabajo que aborda cuantitativamente menos reclamos, pero que implican un trabajo sostenido que busca reparar el derecho vulnerado a través de acciones ante los organismos responsables de su cumplimiento. A pesar de la búsqueda de alternativas para lograr la resolución por vías administrativas, algunos casos ameritan el inicio de expedientes judiciales ante la falta de respuesta a las autoridades en el marco de la relevancia de los derechos vulnerados.

Párrafo aparte merecen cada uno de los casos de avasallamiento de derechos humanos fundamentales, en nombre de las medidas sanitarias recomendadas en el marco de la pandemia de Covid19. En este segundo año hemos tomado intervención en distintas situaciones que, como consecuencia de las decisiones de los órganos ejecutivos en términos sanitarios, terminaron originando un retroceso en materia de derechos y un escenario asimétrico entre distintos sectores sociales. También, la pandemia trajo consigo un sinfín de nuevos problemas para los vecinos de la ciudad que, en la medida de las competencias de este organismo, se busco resolver.

La apertura gradual de las actividades, y con ello de los organismos públicos, posibilitó la resolución de algunas cuestiones que se venían dilatando, a la vez que dejó al descubierto decenas de obras comprometidas y demoradas por la situación sanitaria imperante. Con el cumplimiento de los protocolos vigentes, la Defensoría del Pueblo promovió espacios de diálogo entre vecinos y autoridades municipales y provinciales para promover soluciones conjuntas.

En el último año se realizaron 234 actuaciones que corresponden a "Quejas y reclamos", cifra que representa el 4% del total de los expedientes iniciados en el período. Encabeza los reclamos las actuaciones vinculadas a temas ambientales y de desarrollo urbano (31%) que agrupa reclamos por planificación urbana, saneamiento, antenas, agua, arbolado urbano, espacios públicos, limpieza urbana, protección de animales, residuos y ruidos molestos. Le siguen con el 18% de los reclamos las actuaciones vinculadas a la vulneración de Derechos Humanos.

Con el 12% de los reclamos, se agrupan las quejas por la provisión de los servicios públicos, ya sea por la calidad, deficiencias o falta de los mismos. Con el 3% de las actuaciones, se anexan a éstos los reclamos por el servicio de colectivos, taxis, semáforos, Metrobus, entre otros.

Los reclamos por la falta de respuestas de áreas ejecutivas del gobierno; demoras en trámites y otros temas de índole de la “Administración municipal” reúnen el 8% de las actuaciones del período. Con el mismo porcentaje, se agrupan reclamos por “Obras públicas”, por veredas, baches, tendido de redes, gas, obras de escurrimiento, algunos de ellos vinculados también con cuestiones de desarrollo urbano y provisión de servicios antes descriptas.

Le sigue las actuaciones por derechos civiles (6%) que comprende trámites por partidas de nacimientos, DNI, actas de defunción, entre otros. De igual modo, las actuaciones por temas vinculados a la actividad comercial ocupan también el 6%.

“Multas y tributos” (4%) comprende las infracciones locales por vehículos, comercios, acarreos, entre otros.

A continuación, se describen algunos de los casos de trabajo más relevantes para describir, a modo de ejemplo, la forma de trabajo del organismo.

# ambiente y urbanismo.

## **DESBORDES CLOACALES Y AGUA ESTANCADA EN LA VÍA PÚBLICA.**

### *DESBORDES CLOACALES EN BARRIO HUILLICHES*

Los vecinos de barrio Huilliches iniciaron su reclamo en 2016 ante las deficiencias en la prestación del servicio de agua y saneamiento, que derivan en desbordes de líquidos cloacales en forma permanente y afectan la salud y la calidad de vida de los vecinos del sector.

La situación del barrio Huilliches, aún sin resolución, motivó innumerables gestiones por parte de la Defensoría del Pueblo, tras las solicitudes de los vecinos del sector para dar solución definitiva al problema que los afecta desde hace años. La Defensoría del Pueblo ha acompañado a los vecinos autoconvocados del sector y a la asociación vecinal en la generación de distintos espacios de trabajo con el EPAS y el gobierno municipal a los fines de buscar alternativas para dar solución definitiva a la constante y agravada presencia de desbordes cloacales, principalmente en la vía pública, en el mencionado sector de la ciudad de Neuquén. La no y/o insuficiencia de respuesta ha sido el eje de trazabilidad de los encuentros.

Paralelamente, desde 2017 se viene trabajando en el marco de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán y en otros espacios de trabajo para encontrar soluciones a las problemáticas cloacales y de saneamiento que ponen en riesgo la salud de los vecinos y la calidad ambiental en distintos sectores de la ciudad.



## *DESBORDES CLOACALES EN BARRIO HUILLICHES*

### **RIVA SOLICITÓ AL INTENDENTE QUE RECONSIDERE LA INCLUSIÓN DE LAS OBRAS EN EL BARRIO HUILLICHES DENTRO DEL PLAN CAPITAL (3/09/2020)**

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, convocó al Intendente Mariano Gaido, a una reunión para analizar conjuntamente las posibilidades de incluir en el marco del Plan Capital las obras necesarias para solucionar los desbordes cloacales en el barrio Huilliches.

La convocatoria al Intendente surgió luego de una reunión de trabajo realizada el 26 de agosto entre la Defensoría del Pueblo, el EPAS y los vecinos del barrio Huilliches, en la que se solicitó al EPAS información respecto de las acciones a desarrollar para dar solución definitiva a la constante y agravada presencia de desbordes cloacales, principalmente en la vía pública, en el mencionado sector de la ciudad de Neuquén.

En la nota de invitación enviada al Intendente, el defensor solicitó se reconsidere la inclusión de las obras del barrio Huilliches en el plan de gestión y planeamiento dispuesto por el municipio, en virtud del escenario ambientalmente perjudicial para las familias del sector y los daños materiales certificados en determinadas viviendas, vulnerando su calidad de vida durante muchos años.



## DESBORDES CLOCALES EN BARRIO HUILLICHES

### **RIVA SOLICITÓ AL GOBERNADOR Y A LAS AUTORIDADES DEL EPAS LA EXIMICIÓN DE PAGO DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO A VECINOS DE HUILLICHES PERJUDICADOS POR LOS DESBORDES CLOCALES. (07/10/2020)**

El defensor del pueblo envió una nota al Gobernador Omar Gutiérrez y al presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), Mauro Millán, mediante la que solicitó la urgente abstención del cobro del servicio de saneamiento a los vecinos del barrio Huilliches, atento a las deficiencias en la prestación del servicio de agua y saneamiento.

Riva solicitó que tal eximición se extienda hasta tanto la obra presentada por el ente como “Ampliación de capacidad de conducción del colector cloacal calle Lanín e/ Saavedra e Ignacio Rivas y calle Saavedra e/ 12 de Septiembre y Lanín”, esté finalizada, en funcionamiento y se erradique la presencia de líquidos cloacales en la vía pública. Además, solicitó se condonen deudas existentes desde septiembre de 2019, y/o se reajusten pagos efectuados desde dicho mes a cuenta de futuros cobros.

El pedido del Defensor se fundó en el incumplimiento de la obligación legal de prestar el servicio accesible y de calidad; además de los excesivos tiempos de espera para la construcción de la infraestructura necesaria y suficiente.

En la nota enviada a las autoridades provinciales, el defensor del pueblo referenció que la sola presencia de líquidos cloacales causa la afectación del derecho constitucional a una calidad de vida sana y a gozar de un ambiente sano y sustentable, establecido en el Art 41º de la Constitución Nacional.

## DESBORDES CLOCALES EN BARRIO HUILLICHES

En su misiva, el Defensor del Pueblo explicó que los vecinos del barrio Huilliches se encuentran en una posición de debilidad estructural respecto del Ente concesionario, que no ha garantizado una prestación sanitaria del servicio en el sector, además de presentar falencias en la continuidad y regularidad de servicio. Por ello, acompañó la nota con fotografías que evidencian el padecimiento de los vecinos, los daños materiales certificados en determinadas viviendas y la omisión del Ente de prestar un servicio público eficiente y de calidad, generando un escenario ambientalmente perjudicial para las familias del barrio y vulnerando su calidad de vida durante muchos años.

### EL EPAS INFORMÓ LAS OBRAS COMPROMETIDAS PARA EVITAR EL COLAPSO DE LAS REDES CLOCALES (16/11/2020)

En la reunión convocada por la Defensoría del Pueblo, referentes del EPAS informaron acerca de los acuerdos marcos firmado entre la Provincia de Neuquén y el ENHOSA para las obras de “ampliación de capacidad de conducción de líquidos cloacales en colectora Lanín, entre Saavedra e Ignacio Rivas; y entre Saavedra e Ignacio Rivas”, detallando fecha de inicio de las obras y plazos de ejecución. Además, acompañaron con los planos de las cañerías a modificar.

Participaron de la reunión de manera presencial Esteban Rodríguez y Gustavo Hernández, por el EPAS; el vecino Miguel Ardanaz, en representación del grupo de vecinos autoconvocados; y el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, junto a los asesores legales María de Belén López y Silvio Baggio. De manera virtual, participaron del encuentro vecinos de Huilliches autoconvocados.





### **LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CORROBORÓ LA ACUMULACIÓN DE AGUAS EN LAS CALLES DEL BARRIO EL TRÉBOL (09/03/2021)**

A partir del reclamo realizado por vecinos del barrio El Trébol, integrantes de la Defensoría del Pueblo se acercaron al sector y observaron la presencia de agua en las calles y en los espacios verdes. Durante la inspección ocular, que se realizó en conjunto con el subsecretario de Mantenimiento Vial del municipio, se constató el anegamiento de los espacios verdes lindantes al canal, con presencia de aguas estancadas, aparentemente como consecuencia del desborde del canal de riego. Por ello, se solicitó la intervención de la subsecretaría de Recursos Hídricos, a los efectos de revisar el estado del canal, y de la dirección de Espacios Verdes para solicitar la limpieza del sector.

Consecuentemente, se contactó al director de canales de la subsecretaría de Recursos Hídricos, quien informó que días atrás había solicitado tapar el mencionado canal, debido a que en ese sector se encontraba sin uso. Asimismo, manifestó que, en ocasión de concurrir al lugar, corroboraron fuertes olores cloacales, por lo que no descartaron que el canal pudiera estar recibiendo un aporte clandestino de efluentes. Por tanto, Riva solicitó al Epas y a Recursos Hídricos la intervención en el lugar, de modo de dar una solución de fondo al problema planteado por los vecinos.

Por otra parte, en la inspección realizada por la Defensoría del Pueblo se observó una gran invasión de mosquitos, lo que ya había sido denunciado también por los vecinos junto con la negativa de las áreas municipales a su pedido de fumigación. Asimismo, los vecinos manifestaron su preocupación por los numerosos terrenos baldíos en el sector, con acumulación de pastizales. Por ello, la Defensoría del Pueblo solicitó a la dirección de Espacios Verdes municipal la limpieza y desmalezamiento del sector para un mejor acceso al canal para su inspección así como a la erradicación de mosquitos y otras alimañas.

## URBANISMO.



### **Vecinos de la calle Virgen de Luján solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo para garantizar el cumplimiento del acuerdo por parte del municipio. (11/02/2021)**

En junio de 2020, la Defensoría del Pueblo gestionó un acuerdo entre los vecinos de la calle Virgen de Luján y el municipio ante las intimaciones de desalojo que recibieron los vecinos de Sapere y Provincias Unidas por poseer sus viviendas debajo de la línea de Alta Tensión de Distrocuyo. En la oportunidad, las autoridades municipales aseguraron que no se iba a proceder a los desalojos y que realizarían un relevamiento técnico y social en el sector y un trabajo en conjunto para evaluar las relocalizaciones que sean necesarias.

Por ello, la Defensoría del Pueblo promovió un nuevo encuentro entre los vecinos y las autoridades municipales para retomar los compromisos asumidos en esa oportunidad y revisar cuáles fueron cumplidos y cuáles debían ser retomados. Al respecto, los vecinos informaron que el municipio realizó el relevamiento, con la colaboración de los habitantes del sector. Además, y también en el marco del acuerdo, las autoridades municipales pudieron extraer de los lotes ramas de árboles que estaban ubicadas debajo de las líneas y ponían en riesgo la seguridad de los vecinos.

Sin embargo, las vecinas manifestaron que no se avanzó en gestiones tendientes a menguar la circulación de vehículos de la empresa Distrocuyo, que circulan a gran velocidad y deterioran las vías de circulación. Asimismo, denunciaron el estado de la calle Virgen de Luján y la ausencia del servicio de recolección de residuos en el sector. En la oportunidad, el defensor del pueblo insistió en la necesidad de trabajar en forma conjunta para resolver la situación, por lo que los presentes se comprometieron a realizar un encuentro mensual, de modo mantener las vías de comunicación abiertas entre el municipio, la comisión vecinal y los vecinos.

Participaron del encuentro Jaime Vallejos, presidente de la comisión vecinal de Provincias Unidas; Vanesa Noemí Pérez, Anabel Cristina Correa y Rosa López, vecinas de la calle Virgen de Luján de los barrios Sapere y Provincias Unidas; Fernando Contreras y Raúl Muchela por la Municipalidad; y Silvio Baggio y Ricardo Riva por la Defensoría del Pueblo.



### **Agrimensores pidieron la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la demora en la tramitación de planos de mensura (13/03/2021)**

El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, recibió a un grupo de profesionales de la agrimensura quienes solicitaron la colaboración del organismo ante el retraso en la tramitación de los planos de mensura por parte de la Dirección Provincial de Catastro e Información Territorial, en virtud de la afectación que ello genera en los derechos de los vecinos respecto de la seguridad jurídica de los bienes que requieren mensura. En la oportunidad, indicaron que esta situación lleva más de 10 años y que han agotado todas las instancias administrativas para reclamar más celeridad en los trámites.

Los agrimensores aclararon que la demora en la gestión de los trámites afecta no sólo el ejercicio pleno de su profesión, y por tanto su situación económica y social, sino también y sobre todo, los derechos reales de los ciudadanos respecto de la seguridad jurídica de sus bienes inmuebles. Tal demora en las gestiones administrativas involucra también a otras profesiones intervinientes en la actividad inmobiliaria, como técnicos, ingenieros, arquitectos, escribanos, entre otros. Según indicaron, existen planos de mensura con 12 meses promedio de demora en su visado y consecuente registro de mensura, trámite requerido para la titularización de tierras.

En una nota, firmada por los agrimensores Jorge César Villanueva, Luis Charles, Gustavo Jorge Dellabianca y Pablo Romani en representación de los profesionales independientes, se dejó expresa preocupación por los derechos vulnerados en este sentido, y la falta de garantías del Estado provincial respecto a su cumplimiento y resguardo. Por su parte, el defensor del pueblo Ricardo Riva, se comprometió a tomar intervención en la problemática ante los organismos con competencia en la materia en función de la afectación que esta situación genera al derecho a la vivienda digna y a la economía familiar. Además, indicó que el atraso en las gestiones mencionadas condiciona las transacciones económicas en un contexto económico inflacionario.

## INFORMACIÓN PÚBLICA AMBIENTAL SOBRE EL PASEO COSTERO (22/06/2021)

A solicitud de la Defensoría del Pueblo, referentes del municipio presentaron información técnica relativa al proyecto denominado "Paseo Costero", específicamente vinculada a las obras a desarrollarse sobre el río Neuquén.

El encuentro contó con la participación de Alejandro Nicola, secretario de Coordinación e Infraestructura de la Municipalidad de Neuquén, acompañado del subsecretario Javier Vega; funcionarios de Recursos Hídricos; el referente legal de la subsecretaría de Ambiente del municipio; vecinos interesados en la temática; y el Defensor del Pueblo Ricardo Riva, junto a asesores legales y técnicos del organismo.

Luego de la exposición sobre los avances del proyecto y los temas pendientes a resolver, los presentes hicieron consultas técnicas y procedimentales relativas a la documentación presentada. El organismo que conduce Riva agradeció la información pública ambiental y se comprometió a su análisis en el marco de los requisitos legales vigentes.

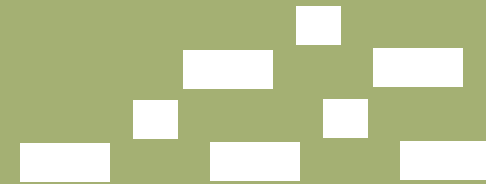
Al cierre de este informe, la Defensoría del Pueblo presentó un recurso de amparo ambiental contra la Municipalidad de Neuquén por la extracción y/o tala de árboles ribereños en la península Hiroki, en las obras del Parque Ribereño de la Confluencia.



El Juzgado Civil N° 3 admitió el amparo y dispuso la suspensión de autorización de talas y/o extracciones de árboles de ubicación ribereña, en el sector comprendido entre calles Anaya-Barrio La Zagala- calle Saavedra, Balneario Gatica, Parque Ribereño de la Confluencia (Península Hiroki). Además, determinó la suspensión de la obra Paseo Costero y/o de todo desarrollo público y/o privado en el Área Protegida que crea la Ordenanza 14147 (Parque Ribereño de la Confluencia, Península Hiroki).

A mediados de octubre, Riva presentó en el expediente judicial N° 100610/2021 una ampliación del pedido de medida cautelar debido a la extracción del cartel municipal que identificaba la localización de la Península y, por lo tanto, el inicio del área protegida. En su solicitud al juez, la Defensoría del Pueblo solicitó que se restablezca con urgencia la cartelería, de modo de evitar que las maquinarias avancen sobre el terreno de la península, resaltando que no existe mensura del sector.

El juez Gustavo Belli convocó entonces a una audiencia de partes en la que se confirmó la continuidad de la medida cautelar que determinó la suspensión de la obra Paseo Costero y se acordó el restablecimiento de la cartelería indicativa y la mensura del área protegida. Para ello, se tendrá en consideración la documentación existente en los registros de la Dirección Provincial de Catastro desde el año 2015 de un loteo lindante de propiedad privada.





### **Vecinos del sector Limay solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo (10/08/2021)**

El defensor Ricardo Riva se acercó al barrio Limay a pedido de los vecinos que pidieron su acompañamiento para regularizar las tierras que ocupan hace 19 años. Se trata de 30 familias que cuyas viviendas se ubican en la intersección de las calles Nordeste y Fava. Mediante un acta, los presentes acordaron asistir a una reunión en la sede de la Defensoría del Pueblo a fin de coordinar una agenda de trabajo con los organismos responsables de la provisión de los servicios públicos.

Así, la Defensoría del Pueblo convocó a una reunión a funcionarios municipales y a los vecinos en miras a avanzar en el proceso de regularización del sector. En el encuentro, los referentes municipales informaron que el Intendente Mariano Gaido autorizó al Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat a llevar adelante las gestiones para avanzar con los proyectos ejecutivos para los servicios y mensura. En ese sentido, explicaron que los procedimientos llevarán tiempo hasta tanto se efectúen los pedidos de factibilidades, proyectos ejecutivos y pedidos de financiamiento. Informaron también acerca de un relevamiento para conocer la situación de los vecinos del sector, para lo que solicitaron la colaboración de las familias.

## **PIROTECNIA.**



### **Proyecto de ley para suprimir el uso de pirotecnia (17/07/2021)**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y la Fundación Faro Patagonia presentaron un proyecto de ley en la legislatura provincial que endurece las sanciones por el uso, transporte, distribución y comercialización de artificios de pirotecnia y cohetería y suprime excepciones que la habilitan. El proyecto fue presentado por Ricardo Riva, defensor del pueblo y Gastón D'Angelo, titular de Faro Patagonia.

En la fundamentación señalaron que el uso de pirotecnia atenta contra el medioambiente y las minorías vulnerables protegidas por legislaciones nacional e internacional, en particular niñas, niños, adolescentes y personas con autismo; ancianos y adultos mayores; personas que sufren trastornos mentales; contaminación ambiental y daño a la fauna silvestre y doméstica. Para ello, proponen modificaciones a la ley 2033 sancionada en el 2012 que incluye cambios en el Código de Faltas.

## IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES.



### **Acuerdo entre los vecinos del barrio Mercantiles y el municipio para la protección de árboles en el sector (17/04/2021)**

Un grupo de vecinos del barrio Mercantiles solicitó al defensor del pueblo Ricardo Riva su intervención ante la inminente destrucción de especies arbóreas en el sector para la apertura de una calle interna de un desarrollo inmobiliario. Se trataba de especies que ellos mismos habían plantado para forestar el lugar.

Las acciones del desarrollador estaban aprobadas por el municipio. Consecuentemente, la Defensoría convocó a las autoridades municipales con competencia y a los vecinos del sector para llegar a un acuerdo respecto de la protección y reubicación de los árboles que los vecinos plantaron y cuidaron durante veinte años.

Así, la Defensoría del Pueblo reunió en su sede central a las autoridades municipales y a los vecinos para llegar a un acuerdo. En el acta firmada, los presentes asumieron como compromiso esencial la preservación y la conservación de los árboles que fueran motivo de conflicto. Desde el municipio se comprometieron a trasladar las especies a los espacios verdes cercanos con prácticas adecuadas y en la época correspondiente. Previo a ello, acercarán a los vecinos un informe sobre las metodologías a implementar.

# derechos humanos.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.



### Riva recibió un petitorio de un grupo de jubilados autoconvocados (29/01/2021)

El defensor del pueblo recibió un pedido de intervención del grupo de jubilados autoconvocados ante la falta de respuesta del gobernador al petitorio que presentaron para reiterar reclamos de sumas adeudadas a los jubilados de la repartición pública. En la oportunidad, Graciela Ríos, referente del grupo de jubilados autoconvocados que no están representados por las entidades gremiales, presentó el documento al defensor, junto con 100 firmas de trabajadores pasivos, en el que reclamaban el pago de la totalidad de las sumas recibidas en forma excepcional por los trabajadores activos de la provincia de Neuquén. En su nota, los jubilados solicitaron a Riva que medie para encontrar una pronta solución a la situación de discriminación de la que sienten que están siendo víctimas.

## ACCESO A LA VIVIENDA.



### Reunión con la Coordinadora regional de barrios populares del sur (30/11/2020)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén recibió a integrantes de la Coordinadora regional de barrios populares del sur quienes, en el marco de su jornada de lucha, acercaron un manifiesto respecto de la necesidad de políticas públicas vinculadas con el acceso a la tierra y a la vivienda.

En la oportunidad, los integrantes de la coordinadora hicieron un reconocimiento especial a las modalidades de intervención de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén en la búsqueda de acuerdos en situaciones de conflicto por el acceso a la tierra. Indicaron que las mediaciones llevadas a cabo por el organismo para encauzar pacíficamente los acuerdos que permitieron generar políticas de acceso a una vivienda digna para más de 2000 familias no sólo han contribuido a visibilizar el conflicto sino también a pensar otras formas de intervención. Participaron del encuentro con Riva Mónica Florencia Rodríguez, de la toma de Centenario; Natalia Beatriz Vaughan, por las tomas de Neuquén; Ignacio Gabriel Cardozo, de la toma Los Hornitos; y María Elena Cauqoz.

## DERECHO A LA EDUCACIÓN.

### ACCESO A LA EDUCACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA.

#### REUNIÓN CON EL APDH (15/10/2020)

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén promovió un encuentro entre referentes del APDH y autoridades del Consejo Provincial de Educación para acordar alternativas de trabajo conjuntas tendientes a garantizar el acceso a la educación de las niñas y los niños de la provincia, cuya continuidad educativa se vio afectada como consecuencia de la pandemia por COVID-19.

La reunión se generó a pedido del APDH quien solicitó al defensor del pueblo su intervención atento al pedido elevado al CPE de que se establezca un Programa de compensación educativa destinado específicamente a la niñez.

En el encuentro que se realizó de manera virtual, el APDH sumó ideas y se puso a disposición para colaborar en la búsqueda de medidas paliativas que contribuyan a garantizar el acceso a la educación integral por parte de las infancias. Por su parte, el CPE se comprometió a socializar las estrategias proyectadas para el período pospandémico, de modo de permitir el aporte y las sugerencias de las asociaciones interesadas en sumar ideas. La Defensoría del Pueblo se ofreció como canal de comunicación entre los organismos intervinientes. El defensor del pueblo agradeció el reconocimiento al organismo como lugar para promover estos encuentros y resaltó la importancia de reunir los aportes de todos los sectores.

Participaron del encuentro Noemí Labrune y Leticia Bellini, por el APDH; la Ministra de Educación Cristina Storiori; Danilo Casanova; Leandro Policani, Marisabel Granda, Marcelo Villar, Fanny Mansilla y Graciela Bonelli, como vocales del CPE; y el Defensor del Pueblo Ricardo Riva.



## **PIDEN AL GOBERNADOR UNA INSTANCIA DE DIÁLOGO PARA INSTRUMENTAR EL RETORNO A LA PRESENCIALIDAD DEL SISTEMA EDUCATIVO (15/01/2021)**

Organizaciones sociales, de derechos humanos y de defensa de derechos de las infancias de la Provincia de Neuquén solicitaron al defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, y al defensor del pueblo y del ambiente de San Martín de los Andes, Fernando Bravo, su intervención ante el gobernador atento a la preocupación por el acceso a la educación de niños, niñas y adolescentes de Neuquén.

Por ello, Riva y Bravo elevaron al gobernador Omar Gutiérrez una solicitud para generar una instancia de diálogo, participación e información con el fin de conversar sobre las acciones tendientes al retorno de la presencialidad en el sistema educativo, así como sobre las garantías de prestación efectiva del servicio.

En su misiva al gobernador, los defensores del pueblo hicieron mención a las negociaciones aún pendientes de resolución con el gremio docente, de cuyo resultado dependía el inicio de las clases. En este sentido, Riva y Bravo se pusieron a disposición de las partes para mantener abiertos los canales de diálogo o bien servir de nexo entre las organizaciones y las autoridades provinciales, de modo de coordinar acciones conjuntas que permitiesen avanzar en el cumplimiento del derecho de las infancias a la educación, con la calidad, cantidad y continuidad que es deber moral y obligación constitucional proveer.

En la nota que las organizaciones sociales enviaron a los defensores del pueblo, las asociaciones manifestaron su confianza en estos organismos, fundada en sus acciones en defensa de los derechos humanos y en la creación permanente de espacios de diálogo, consensos y exigibilidad.

Firmaron la solicitud Asociación Civil GAIA Nueva Crianza; Consejo para la Comunidad sobre la Niñez, Adolescencia y Familia – CoCoNaf- de San Martín de los Andes; Foro 2302; Fundación Otras Voces; Liga por los Derechos Humanos; Madres de Plaza de Mayo de Neuquén y Alto Valle; Mesa Campesina del Norte Neuquino; Mesa por los Derechos Humanos de Zapala; Red Interinstitucional La Esperanza de la ciudad de Neuquén; Red Intersectorial en Defensa de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Centenario.

En marzo de este año los defensores del pueblo neuquino reiteraron al Gobernador Omar Gutiérrez su disposición a promover una mesa de diálogo que impulse acuerdos y garantías para el cumplimiento del derecho a la educación en toda la provincia, que permanecía afectado por el conflicto salarial docente, la falta de designación de cargos, la situación de diversos establecimientos públicos y las trayectorias educativas truncas por la pandemia.

Así, las defensorías en representación de organizaciones y asociaciones de defensa de los derechos humanos y derechos de las infancias solicitaron al mandatario que abra la referida instancia de diálogo, en su calidad de principal responsable político del gobierno, custodio y ejecutor de la obligación del Estado de garantizar el servicio educativo.

## ARTICULAN UN ESPACIO DE CONSTRUCCIÓN COLECTIVA PARA GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD EN LA EDUCACIÓN (06/05/2021)

A partir de la solicitud de las organizaciones sociales Amigas de una Escuela Pública, la Defensoría del Pueblo convocó a funcionarios públicos con competencias en las áreas de Educación, Modernización y Tecnologías a un espacio para concretizar una agenda de acciones propositivas destinadas a garantizar la accesibilidad del derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes de Neuquén.

Durante el encuentro, los asistentes intercambiaron información, puntos de vistas y estrategias en miras a aunar esfuerzos para afrontar las dificultades que presenta el acceso a la educación, profundizadas en el contexto de pandemia. Referentes de organizaciones sociales presentaron un trabajo de campo en el que relevaron, entre otras cuestiones, las condiciones de conectividad en las escuelas de distintos barrios de la zona oeste de la. Allí, evidenciaron una situación de inequidad para acceder al derecho a la educación, acentuado por la dificultad de acceder al servicio público de internet y a los equipamientos necesarios para la conectividad.

En términos técnicos, informaron que la mayoría de las escuelas cuentan con pisos tecnológicos, aunque padecen problemas de conectividad que no les permite trabajar con virtualidad, en el marco del sistema dual planteado por el Estado provincial para la continuidad educativa. En ese marco, consultaron acerca de la política de conectividad para que los estudiantes continúen escolarizados y cómo se piensa su integración, en la perspectiva de los derechos de niñas, niños y adolescentes, con las necesidades del sector de estar acompañado en otros sentidos.



Por su parte, la ministra de Educación se refirió a las acciones desarrolladas en términos de educación digital; equipamientos y servicios; e infraestructura tecnológica. Los presentes compartieron la relevancia de la presencialidad en las aulas, como el lugar que propicia el vínculo pedagógico y el aprendizaje; y de trabajar en políticas públicas tendientes a garantizar el reingreso de niños y jóvenes que quedaron excluidos del sistema educativo tras el cierre de la presencialidad en marzo de 2020 y expuesto a una situación de alta vulnerabilidad.

Referentes de las áreas técnicas del estado nacional, provincial y municipal – Enacom, Optic, Modernización- aportaron información respecto de las tareas tendientes a achicar la brecha digital y garantizar la igualdad de oportunidades y condiciones de acceso de todos los vecinos.

El encuentro, que se realizó mediante la plataforma Zoom, contó con la participación de referentes de Asociación Civil Gaia Nueva Crianza; Foro Ley 2302; Red La Esperanza; Fundación Otras Voces; APDH; y Grupo por un Hábitat Digno, por las organizaciones sociales; Cristina Storioni, ministra de Educación de la Provincia del Neuquén; Mauricio Guajardo, por Enacom; Javier Labrín, por la Secretaría de Modernización de la Municipalidad de Neuquén; Rodolfo Gonzalez Brown, de la Subsecretaría de Modernización de la Gestión Pública; Mariano Paniccia, por Optic; con la coordinación del equipo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Los presentes agradecieron el esfuerzo de la Defensoría del Pueblo de vincular a las organizaciones amigas de las escuelas públicas con las autoridades provinciales, nacionales y municipales para abordar esta problemática, en un espacio facilitador y de escucha.

## LA AGRUPACIÓN PADRES ORGANIZADOS SOLICITÓ COLABORACIÓN A DEFENSORES DEL PUEBLO NEUQUINOS (06/07/2021)

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, y su par de San Martín de los Andes, Fernando Bravo, se reunieron con integrantes de la agrupación Padres Organizados con el objeto de articular un espacio de diálogo interinstitucional para consensuar medidas tendientes a garantizar la presencialidad en las escuelas de la provincia.

En el encuentro, los presentes resaltaron la importancia de convocar a otras organizaciones de derechos humanos y de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes; la pastoral social y el Ministerio Público de la Defensa a participar del espacio, de modo conocer todas las voces y aunar esfuerzos para reclamar un camino de diálogo entre el Ejecutivo provincial y la organización sindical. El defensor Riva manifestó que la situación requiere de un trabajo conjunto de toda la comunidad educativa; mientras que Bravo resaltó la importancia de promover acciones concretas y en el corto plazo para facilitar un espacio de diálogo entre los sectores involucrados y en el marco de los derechos de las infancias y adolescencias.

Consecuentemente, los defensores del pueblo de las ciudades de Neuquén y San Martín de los Andes elevaron una nota al gobernador para pedirle que reciba al grupo Padres Organizados de la Provincia de Neuquén, quienes manifestaron en las Defensorías su preocupación ante la prolongada interrupción de la presencialidad educativa.



En la misiva, reclamaron al gobernador acciones que garanticen el retorno a las aulas luego del receso invernal, en el marco de la salud integral de los niños, niñas y adolescentes de la provincia, y atendiendo a garantizar un retorno seguro y digno para toda la comunidad educativa.

Los defensores y el grupo de Padres Organizados hicieron especial mención a los trágicos sucesos ocurridos en Aguada San Roque y reclamaron al gobernador ordene todas las medidas a su alcance para garantizar la seguridad del personal, equipos docentes, equipos directivos, niños, niñas y adolescentes en todos y cada uno de los establecimientos escolares de la provincia.

Los defensores del pueblo citaron también expresiones de Unicef y Unesco, mediante las que exhortaron a los gobiernos a rehabilitar la presencialidad escolar dadas las inconmensurables consecuencias en niños, niñas y adolescentes del mundo.



### Familias piden que se apruebe la Tecnicatura en gestión de proyectos audiovisuales de la Escuelas Almalibre (29/04/2021)


Familiares de la Escuela secundaria de arte para el alma Almalibre se acercaron a la Defensoría del Pueblo para pedir acompañamiento en la solicitud elevada al Consejo Provincial de Educación para que se apruebe la Tecnicatura en gestión de proyectos audiovisuales, presentada en el proyecto fundacional de la escuela. En el encuentro con las madres y docentes que presentaron la nota, defensor Ricardo Riva se comprometió a tomar consultar ante el CPE respecto de las gestiones pendientes para conseguir tal aprobación. Almalibre es una escuela secundaria de educación emocional y arte, ubicada en la localidad vecina de Plottier.



### Estudiantes de la EPEA N° 2 reclaman boleto estudiantil (27/04/2021)

Familias de la EPEA N° 2 solicitaron a la Defensoría del Pueblo su intervención ante la quita del beneficio del boleto estudiantil de la línea interurbana que une Neuquén con Plottier, por parte del gobiernos de la Ciudad de Plottier. Sin embargo, en febrero de 2020, las autoridades de la Ciudad de Neuquén, establecieron la gratuidad del boleto estudiantil, pero no lo hicieron extensivo a los alumnos que concurren a la escuela señalada, por inconvenientes netamente administrativos y técnicos, con la argumentación de que las unidades interurbanas no pertenecen al servicio de transporte bajo su jurisdicción.

Se trata de un grupo de alumnos que residen en la ciudad de Neuquén y que utilizan el transporte interurbano de las líneas Autobuses Neuquén/Autobuses Santa Fe para trasladarse hacia la escuela. A partir de un convenio del año 2006 entre los municipios colindantes, este servicio quedaba bajo la órbita de la Municipalidad de Plottier, quienes en su momento habían establecido un subsidio que beneficiaba a los estudiantes independientemente de su lugar de residencia, hasta que el mismo fue suspendido hacia finales del año 2018.



Los jóvenes residentes en la Ciudad de Neuquén, que utilizan el servicio de transporte urbano, están habilitados para acceder al beneficio de la gratuidad de boleto, a través de la tarjeta Sube. Sin embargo, estas unidades interjurisdiccionales, además de no formar parte del sistema de transporte urbano de esta última ciudad, cuentan con un sistema electrónico distinto, por lo que representa un escollo más para acceder al beneficio. Por su parte, el municipio de Plottier argumentaba que, en ese marco, estaba financiando a jóvenes que no pertenecen a su ejido, por lo que decidió interrumpir tal ayuda social.

Desde entonces, los estudiantes se ven obligados a abonar la totalidad del boleto en cada uno de sus tramos, con el perjuicio económico que esta situación implica para las familias. Tras reiterados pedidos de informes y el deslinde de responsabilidades desde las áreas municipales de cada localidad, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y la Defensoría del Niño y el Adolescente convocaron a una audiencia para resolver los obstáculos que impedían a los estudiantes acceder al beneficio del boleto estudiantil.

En la oportunidad, la Defensora del Niño y el Adolescente, Andrea Rapazzo, otorgó a las autoridades municipales un plazo de 10 (diez) días para acerca una propuesta que permitiese articular una solución de pos garantizar a los jóvenes el acceso al beneficio del boleto estudiantil, arraigado al derecho de acceder a la educación.

Ubicada en la ciudad de Plottier, la EPEA N° 2 es la única escuela técnico-agropecuaria de la zona, con una matrícula de 450 alumnos que en su mayor parte residen en la Ciudad de Neuquén, aunque también los hay de las ciudades de Plottier, Senillosa, Centenario, entre otras más alejadas.

## DERECHO A LA SALUD.



### **Empleados de salud solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo (30/03/2021)**

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén recibió a representantes de las agrupaciones de salud pública que desde el 2 de marzo llevaban adelante medidas de fuerzas por reclamos salariales. Los trabajadores de salud solicitaron a la Defensoría su mediación ante el gobierno provincial para establecer un espacio de diálogo destinado a abordar la situación salarial y el estado de los hospitales públicos de la provincia. Se trata de las agrupaciones SiProSaPuNne, Autoconvocados con el respaldo de ATE Nacional y SEN que pidieron al gobierno la apertura de una mesa salarial exclusiva para el sector. El defensor, por su parte, se comprometió a llevar adelante gestiones tendientes a atender su petición en el marco de garantizar el derecho a la salud a todos los neuquinos.

Por ello, las Defensorías del Pueblo de la ciudad de Neuquén y la Defensoría del Pueblo y del Ambiente de la ciudad de San Martín de los Andes elevaron una nota al gobernador para pedir la apertura de una mesa de diálogo con los trabajadores y las trabajadoras de salud. Los defensores Ricardo Riva y Fernando Bravo ofrecieron el espacio institucional para llevar adelante el encuentro, a la vez que mostraron su preocupación por la escalada en el conflicto. En su misiva, Riva y Bravo subrayaron que es responsabilidad de los Estados la defensa de los derechos humanos, por lo que resultaba imperioso en el escenario de pandemia, garantizar el derecho a la salud pública.

Organismos de derechos humanos y sociales adhirieron a la nota de los defensores, en la que, además de ponerse a disposición, reclamaron pronta respuesta atento a la responsabilidad del Estado de asumir en forma inmediata el compromiso de una negociación. También adhirió el Obispo de Neuquén, Fernando Croxatto

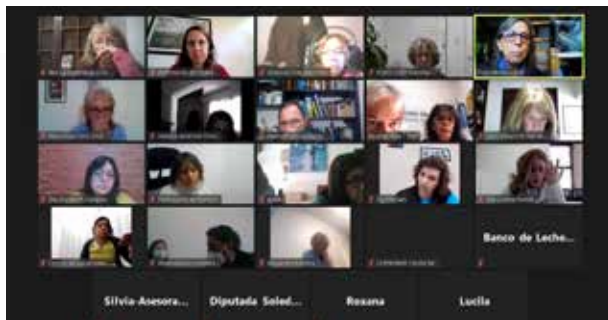


### **La Defensoría del Pueblo promovió un encuentro entre afiliados a ISSN y consejeros (22/04/2021)**

En una reunión virtual entre afiliados y consejeros de la obra social provincial, coordinada por la Defensoría del Pueblo, los vecinos manifestaron las dificultades que atraviesan para acceder a los servicios de salud con cobertura de la obra social a la cual aportan. Por su parte, desde ISSN explicaron metodologías de trabajo y asumieron el compromiso de difundir las vías de reclamo para atender cada situación en particular.

Asimismo, manifestaron la importancia de frenar aquellas situaciones de abuso por parte de algunos profesionales de la salud, respecto de los honorarios o coseguros que solicitan fuera de las normas. Los vecinos manifestaron que perciben una decadencia en los servicios hacia los afiliados que muchas veces se ven entrampados en situaciones incómodas con los profesionales de la salud que exigen pagos extras en virtud de la falta de actualización de los honorarios que aporta la obra social.

El defensor del pueblo explicó que, si bien el tema planteado excede el marco de intervención del organismo, se articulan espacios de diálogo para trabajar en conjunto y realizar gestiones tendientes a acompañar y canalizar el reclamo de los vecinos. Los presentes acordaron reunirse en una mesa de trabajo, junto a representantes de los colegios profesionales vinculados a la salud y a representantes del Gobierno Provincial, atento a las demoras que se observan entre la ejecución de los descuentos a los afiliados y el ingreso de fondos a la obra social.



### **Pidieron la inmediata distribución de la leche faltante en los centros de salud (14/06/2021)**

A partir de la inquietud planteada por el Foro 2302, la Defensoría del Pueblo convocó a una reunión para abordar el faltante de leche en los Centros de Salud y Hospitales que puso en riesgo la nutrición de niñas y niños de hasta los dos años de edad. El encuentro, que se realizó de manera virtual, contó con la participación de integrantes de organizaciones sociales vinculadas a la salud y a los derechos de los niños, niñas y adolescentes; referentes de distintas áreas de salud; integrantes del Concejo Deliberante de la Ciudad y de la Legislatura de la Provincia de Neuquén; Defensorías del Niño y del Adolescente de distintas localidades de la provincia; la Pastoral Social; y el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

Los presentes acordaron reclamar a las autoridades provinciales y nacionales la inmediata distribución de la leche a todos los centros de salud, según los requerimientos registrados oficialmente y en el marco de la demora detectada. Además, se comprometieron a trabajar en forma conjunta a los efectos de establecer mecanismos tendientes a garantizar la correcta provisión de leche en tiempo y forma, a la vez de promover una asistencia alimentaria saludable, de calidad y recurrente.

En un segundo encuentro realizado sobre fines de junio, los participantes compartieron que, luego de las primeras observaciones realizadas, se detectó el ingreso de leche a los centros de salud y hospitales de la provincia, aunque continuaba siendo insuficiente. Por ello, los presentes acordaron pedir al gobernador información pública respecto de los mecanismos oficiales de abastecimiento y distribución de leche en los centros de la salud de la provincia de Neuquén. Además, se comprometieron a trabajar en forma articulada en el seguimiento de la provisión de leche, así como en conocer la calidad nutricional de los módulos alimentarios que otorga el Estado.

*ALGUNOS RELATOS***ABUSOS E IRRACIONALIDADES EN TIEMPOS DE PANDEMIA.****CON LA AYUDA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO,  
UNA VECINA LOGRÓ VOLVER DE CHILE TRAS UN MES DE TRÁMITES.**

La vecina vive en el Barrio Ruca Antú. El 16 de diciembre de 2020 viajó a Chile para colaborar con los cuidados paliativos de su padre, de 92 años, que se encontraba en un estado de salud muy delicado. Cruzó al país vecino por el paso de Pino Hachado hasta la aduana Argentina.

El 2 de enero decidió regresar a Argentina para atender su propia salud y encontrarse con su hijo adolescente. La vecina padece enfermedades crónicas y no lograba conseguir la mediación ni atención médica en Melipeuco, Chile, donde se encontraba. Además, durante su ausencia, el padre de su hijo había fallecido en un accidente y el joven reclamaba su acompañamiento. Sin embargo, el regreso no sería tan inmediato como esperaba. La señora envió correos a distintas dependencias consulares, sin lograr la autorización para pasar por los pasos fronterizos. Un sistema de respuestas automático del consulado argentino en Concepción le indicaba que los permisos eran expedidos en circunstancias excepcionales por la Dirección Nacional de Migraciones y que sólo podía ingresar vía aérea arribando al aeropuerto de Ezeiza. Las medidas podían modificarse más adelante pero para ello debía esperar.

Ante la falta de respuesta, ella se comunicó con el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, para ver de qué manera podía intervenir en el tema. Desde el organismo, se realizaron gestiones ante la Cancillería para que, desde allí, pudieran agilizar los trámites que le permitieran a la vecina regresar a su lugar de residencia vía terrestre.

Consecuentemente, desde la Cancillería, se comunicaron con ella y le solicitaron documentación personal, del vehículo en que se trasladaría, certificados médicos, la partida de defunción del padre de su hijo y todo aquello que contribuyese a gestionar el permiso.

La señora logró volver a su casa de Neuquén y encontrarse con su hijo el 18 de febrero de 2021.

## ALGUNOS RELATOS

### **VOLVIÓ DE CHILE LUEGO DE SIETE MESES.**

Carolina tiene 37 años. Nació en Chile pero está nacionalizada argentina y vive en Neuquén desde bebé. El 29 de febrero de 2020 viajó a Curarrehue (Chile) a visitar familiares y pasear a modo de vacaciones de verano. En su estadía, la sorprendió la pandemia y las medidas adoptadas por los gobiernos respecto al cierre de fronteras, por lo que no pudo regresar en el tiempo previsto. Enseguida se puso en contacto con el Consulado argentino en Concepción para conocer qué trámites debía realizar para poder conseguir los permisos tendientes a regresar a su hogar. Sin embargo, sólo conseguía negativas a pesar de detallar todos los motivos por los que le resultaba imperioso regresar.

Ante ese escenario, familiares le dieron cobijo e incluso, un empleo para poder afrontar sus gastos cuando el dinero ya se le había acabado. Los días pasaban y el invierno la sorprendió allí, por lo que tuvo hasta que adquirir vestimenta de abrigo.

Un tiempo después, su papá, con residencia en Neuquén, se contagió de Covid-19, y su necesidad de volver se tornó desesperante. Desde el Consulado y las oficinas de los pasos fronterizos de Cardenal Samoré y Pino Hachado se solidarizaron con ella y sirvieron de puente entre los Hospitales Castro Rendón y Bouquet Roldán para mantenerla actualizada del estado de salud de su padre, internado con un cuadro grave de neumonía. Sin embargo, y a pesar de la voluntad de los funcionarios, no lograban conseguir autorización para poder cruzar la frontera. “Me sentía presa en Chile y sin explicaciones más que burocráticas”, expresó con dolor y comentó que, producto de la situación, perdió también su año de estudios.

El 7 de octubre de 2020 Carolina pensó en contactar a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén para pedir ayuda. Tras su intervención en la Embajada argentina en Chile, el defensor Riva consiguió que el 12 de octubre el Consulado argentino en Concepción autorizara a Carolina a cruzar la frontera por Pino Hachado. Así, emprendió el regreso con entusiasmo, desesperación y la colaboración de familiares que la acompañaron de un lado y otro. El 14 de octubre Carolina logró regresar a su hogar y visitar a su papá en el hospital, quien ya se encontraba en grave estado y unos meses después falleció.



### Comerciantes autoconvocados piden mesa de diálogo con las autoridades (05/06/2021)

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, participó de una mesa virtual convocada por el grupo Comerciantes Unidos de Neuquén que solicitaban ayuda respecto de diversos temas de preocupación para el sector, vinculados con la crisis económica y sanitaria.

A través de un temario que detallaba los principales temas críticos que los afectan, los comerciantes convocaron a todos los concejales y al Defensor del Pueblo a una reunión para solicitar su intervención para promover una mesa de diálogo con las autoridades. Estuvieron presentes los concejales Rocío Casamayor; Jorgelina González y Mario Lara. El temario incluía pedido de financiación flexible para las deudas con la Cooperativa Calf; revisión de los horarios de circulación y de apertura y cierre de los comercios; cese del hostigamiento policial a la actividad comercial y a las clausuras y multas; freno a las intimaciones por el pago de tasas municipales por retributivos, comercio y patentes de rodado; incentivos impositivos a comercios y Pymes; suspensión del cobro de estacionamiento medido; refuerzo de la frecuencia de transporte público; la necesidad de declarar todos los rubros como esenciales, entre otros.

En el encuentro, los comerciantes detallaron cómo las medidas restrictivas afectaron su actividad comercial y solicitaron la búsqueda de alternativas para salir de la crítica situación. Una vecina indicó que debió cerrar su tienda de ropa debido a la abultada deuda con la Cooperativa Calf y otros impuestos. Por otro lado, un emprendimiento gastronómico indicó que debió despedir a la totalidad del personal dado que, debido a las medidas restrictivas, vieron afectada seriamente su actividad. Por su parte, propietarios de gimnasios y salones de yoga solicitaron se los declare actividad esencial.

El defensor del pueblo, por su parte, ofreció a establecer puentes con las autoridades para abordar los temas planteados. Indicó que la situación amerita un trabajo conjunto y medidas racionales para frenar el impacto que las restricciones han provocado durante los meses de pandemia. Resaltó que es fundamental respetar los protocolos y promover la responsabilidad social de cada vecino.

# servicios públicos.



## **Vecinos del sector El Mirador Volver a la Tierra solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo (09/02/2021)**

Un grupo de vecinos del sector El Mirador Volver a la Tierra, una subcomisión de la Colonia Rural Nueva Esperanza, se acercaron al organismo para pedir colaboración en distintas problemáticas que padecen, la mayoría de ellas vinculadas a los servicios públicos. El defensor del pueblo, Ricardo Riva, se comprometió a realizar gestiones tendientes a dar respuestas a sus demandas.

Respecto del servicio de energía eléctrica, los vecinos solicitaron la ejecución del tendido eléctrico a partir de un transformador ubicado en las calles Centeno y Lino que podría proveer el servicio a las familias del sector. El pedido ya fue presentado a la Cooperativa Calf. Por otro lado, los vecinos pidieron al organismo el acompañamiento en las gestiones ante el EPAS para ser incluidos en la provisión del servicio de agua potable que ya se está prestando en algunos sectores de la Colonia.

En cuanto al servicio de transporte público de pasajeros, los vecinos manifestaron la necesidad de realizar gestiones que permitan la extensión del ramal 504 de Indalo y del recorrido que la empresa Pehuenche realiza en el sector, de modo que las familias puedan utilizarlo para llegar a los establecimientos educativos.

Además, desde la Defensoría del Pueblo se les propuso iniciar una mediación con una empresa de transporte de áridos ubicada en el sector, dado que los camiones rompen y deterioran las calles. Además, se producen en lo cotidiano situaciones de inseguridad con el tránsito pesado en las calles donde habitualmente circulan niños.



### **Vecinos de Toma Norte pidieron la intervención del Defensor del Pueblo (16/02/2021)**

Los vecinos de la MZA 7 del sector Toma Norte, entre calles Río de la Plata y Cerro Otto, pidieron la intervención del defensor del pueblo, atento a la falta de respuesta del municipio a su pedido de extensión de los servicios de gas y energía eléctrica.

Los vecinos manifestaron que en octubre y noviembre de 2020 enviaron notas a distintas áreas municipales con competencia en el tema, así como al intendente, para solicitar la regularización habitacional y la extensión de los servicios, sin obtener respuesta. En el encuentro, los vecinos exhibieron a Riva el lugar donde finaliza la red de gas, ubicada a pocos metros de su manzana. Por su parte, el defensor se comprometió a solicitar informes a las áreas municipales pertinentes respecto de los requerimientos de los vecinos.



### **Reunión para avanzar en provisión de los servicios de gas y agua en Los Hornitos (10/03/2021)**

Se desarrolló en la Defensoría del Pueblo un encuentro con funcionarios municipales, concejales, representantes del Epas y de Camuzzi y vecinos del barrio Valentina Norte Rural, para avanzar en las gestiones tendientes a habilitar la obra de gas en un sector de Los Hornitos Valentina Norte Rural y la provisión de agua potable en algunos sectores del barrio. En la oportunidad, se constató que el proyecto de la obra de gas se encuentra observado por la empresa Camuzzi debido a que la titularidad dominial del inmueble pertenece a un privado. Por ello, y a los efectos de sostener la paz social y convivencia en el sector, se comprometieron gestiones tendientes a declarar de interés público las tierras en cuestión. Respecto del agua, el Epas asumió el compromiso de informar acerca de los trámites pendientes para garantizar el suministro de agua en el sector. Cabe recordar que se trata de la ejecución de la obra de gas comprometida en octubre de 2019, para la que ya se realizaron relevamientos en el sector y gestiones ante los organismos competentes, de modo de avanzar en las gestiones administrativas que permitan finalmente contar con el servicio en el sector.

Respecto del servicio de agua, los vecinos solicitaron a los representantes del Epas que mejoren el suministro en los sectores del barrio que tienen red y consultaron sobre la situación del sector Barda Colorada y Las Lagunas, donde aún carecen del servicio. Al respecto, los funcionarios del Epas informaron que en 2019 recibieron un pedido de factibilidad y presupuesto de la obra en el sector, pero que el trámite no tuvo continuidad por parte de ninguna institución municipal ni provincial. Por ello, desde el Epas se comprometieron a recabar información sobre estos trámites y acercarla luego a la Defensoría del Pueblo.



### **Riva se reunió con vecinos de Rincón del Valle (20/04/2021)**

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se reunió con vecinos de Rincón del Valle, del sector Bardas de Avenida Huilén, en el barrio Melipal. El defensor concurrió al lugar convocado por los vecinos, oportunidad en la que solicitaron su intervención respecto de los trámites de regulación de sus viviendas y de la provisión de servicios públicos básicos.

Los vecinos manifestaron la urgente necesidad de resolver la provisión de agua en un contexto de pandemia que requiere contar con el vital servicio. Reclamaron también por la red de gas y la colocación de nichos, dado que hay familias que aún no tienen el servicio y deben calefaccionarse con leña o gas envasado. Además, solicitaron la colaboración del defensor del pueblo para intervenir ante la Cooperativa Calfy y organizar una reunión con el presidente del organismo para conocer los avances en la obra de luz.



Así, el 10 de mayo, se firmó en la Defensoría del Pueblo un acuerdo mediante el que funcionarios municipales comprometieron obras para avanzar en la provisión de los servicios públicos en el sector. Respecto de la provisión de agua, desde el área de fiscalización informaron los avances de una mediante la que se pretende solucionar el problema de la presión del suministro. Se indicó que el tiempo previsto para la finalización de esta obra es de un año y medio aproximadamente. En el documento labrado por los presentes, se dejó constancia también de que el municipio planteará ante Camuzzi el proyecto de una obra nueva que permita proveer el servicio de gas a los lotes que aún no cuentan con el servicio. En la oportunidad, los funcionarios municipales también brindaron información relativa a los trámites de mensura.

## ENERGIA ELÉCTRICA.



### **Acuerdo para garantizar energía eléctrica a vecinos del barrio El Trébol (12/05/2021)**

Se llevó adelante una reunión con vecinos de los barrios El Trébol y Ruca Antú, funcionarios del IPVU y de la cooperativa Calf y el defensor del pueblo, Ricardo Riva, en la que se acordaron compromisos tendientes a garantizar la conexión provisoria de energía para los vecinos del barrio El Trébol. Los vecinos habían cortado la ruta en reclamo por la falta de energía, situación por la que intervino el defensor del pueblo y ofreció el ámbito de la Defensoría como lugar de diálogo con organismos provinciales y municipales. Los vecinos levantaron la medida y accedieron a participar de una reunión formal con las autoridades y vecinos de Ruca Antú para establecer acuerdos.

Se trata de 23 familias que no pueden acceder al suministro de energía y quieren evitar conexiones clandestinas que, además del peligro que significan, perjudican a los vecinos del barrio Ruca Antú. El barrio se encuentra en la meseta en el límite norte de la ciudad, y permanece aún en instancia de regularización. Calf, por su parte, se comprometió a realizar la conexión provisoria de energía para los vecinos del barrio El Trébol, a través de una salida distinta e independiente de la que provee de energía a los vecinos del barrio Ruca Antú, de modo no afectar el servicio en este barrio. La empresa contratista, por su parte, garantizó que, en caso de desperfectos en el sector El Trébol, se acercarán al lugar para reparar el problema que se denuncie en el servicio.

Los vecinos, por su parte, se comprometieron a informar de manera inmediata a la defensoría del Pueblo cuando surja algún inconveniente relativo a los servicios públicos, de modo de articular soluciones a través del diálogo y evitar así medidas de acción directa.

En junio de este año los vecinos se acercaron nuevamente a la Defensoría del Pueblo para solicitar que articule un espacio de diálogo con el IPVU, atento a las dificultades en el avance de las obras para garantizar el suministro eléctrico en el sector. El IPVU, por su parte, se comprometió a realizar un relevamiento de cada domicilio y gestionar una obra de equilibrio de cargas. Los vecinos, por su parte, asumieron el compromiso de contar con el material de obra disponible, en función de las necesidades técnicas de cada domicilio.



En julio se realizó una nueva instancia de diálogo entre los vecinos de los barrios El Trébol, funcionarios del IPVU y de la cooperativa Calf para conocer los avances en las gestiones.

Paralelamente, se originó también un encuentro de los vecinos con referentes del Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat a los efectos de conocer el estado del trámite para la concreción de la obra de gas en el sector.

La reunión, que se desarrolló en la sede de la Defensoría del Pueblo, contó con la participación presencial de vecinos, autoridades del IPVU, CALF y representantes de la empresa contratista Kudaw. Además, un grupo de vecinos del barrio acompañaron la reunión mediante la plataforma virtual Zoom.

El IPVU informó los avances en el estudio de impacto ambiental para el sector que permitirá avanzar en las obras de servicio público. Por su parte, Calf presentó información sobre el proyecto de obra ante el IPVU para la colocación del primer transformador. En ese sentido, el organismo provincial resaltó que, una vez recepcionado el proyecto, se llamará a licitación de la obra. Por otro lado, los vecinos manifestaron su inquietud respecto de los límites del ejido urbano su afectación en la provisión del servicio eléctrico a las familias ubicadas fuera de los mismos. Desde el IPVU y Calf informaron los proyectos realizados contemplan las trazas completas de las manzanas, por lo que los vecinos que estén cerca del ejido de Neuquén no se verán afectados por la falta de servicio.

## OBRA DE GAS

En el encuentro del mes de julio, los vecinos se reunieron también con Marco Zapata, Andrés Pino y Raúl Muchella, del Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat, para conocer los avances en la concreción de la obra de gas en el sector. Participó también del encuentro el Concejal Marcelo Zúñiga.

Zapata informó el inicio del trámite de prescripción adquisitiva de las calles y presentó el plano correspondiente para que los vecinos lo analicen y luego realizar la presentación formal ante la prestadora Camuzzi.



### **Se acordó la realización de obras de energización en el barrio 2 de mayo (20/05/2021)**

La Defensoría del Pueblo convocó a los vecinos del barrio 2 de Mayo y a funcionarios del IPVU y de la Cooperativa Calf, a los efectos de acordar gestiones tendientes a garantizar el suministro eléctrico en el sector. La iniciativa del defensor del pueblo surgió tras las intervenciones de los vecinos en la vía pública para reclamar por el servicio, convocando a los sectores a un espacio de diálogo tendiente a establecer acuerdos y evitar medidas de acción directa.

En el encuentro, el IPVU y la empresa contratista Kudaw se comprometieron a ejecutar las obras de energización en el sector a la brevedad. La Cooperativa Calf, por su parte, asumió el compromiso de acompañar y coordinar la obra. En el sector se requiere de una línea de media tensión y el armado de una estación transformadora.

## **GAS.**



### **A partir de un acuerdo que coordinó la Defensoría del Pueblo, el IPVU hará los planos de la red de gas de Almafuerte II, sector IV (13/07/2021)**

El IPVU hará los planos de la red domiciliaria de gas en el sector IV del barrio Almafuerte II de la ciudad de Neuquén. Para ello se acordó un plazo de 30 días con los vecinos que reclaman el servicio. Una vez que estén los planos, se presentarán a la municipalidad para obtener la aprobación catastral y luego se eleva a Camuzzi que confecciona el proyecto de red de gas. La etapa final será gestionar el financiamiento de la obra a cargo del IPVU.

Tal es el acuerdo que se firmó ayer en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, organismo que actuó en instancia de mediación ante el reclamo de vecinos que, expresaron una situación de inequidad con otros sectores del barrio que lograron el servicio de gas antes que ellos.

Coordinaron la firma de acuerdo el defensor adjunto, Néstor Arce López y Franco Vázquez. También participaron el presidente de la vecinal, Roberto Peralta y los vecinos Ángela Lozano, Mariana Peña, Elizabeth Guzmán, Alberto Muñoz y Enzo Sorín en tanto que, por el IPVU, lo hicieron Fabio Torres (abogado); Néstor Gómez; Nicolás Grego; Gustavo Matamala y Laura Nordenstrom.

## TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

### **Pedido sobre la localización de las bases de operaciones de empresas de transporte público de pasajeros (14/04/2021)**

El defensor Ricardo Riva sugirió al órgano ejecutivo municipal que, en el marco de una gestión ambientalmente precautoria, evite celebrar contratos u otorgar permisos de prestación si las empresas concesionarias poseen sus bases en enclaves urbanos de la ciudad, linderos a barrios o zonas residenciales y/o rurales. En su nota al Intendente Mariano Gaido, el defensor citó las alteraciones y afectaciones a la calidad de vida y a la salud que la ubicación de la base operatoria de la empresa Indalo S.A. originó a los vecinos de los barrios Peumahue y Viejo Cauce. En ese sentido, indicó que la Defensoría del Pueblo acompañó el reclamo de las familias afectadas a través de un amparo ambiental que se tramita en el Juzgado Procesal Administrativo N° 1 mediante el expediente N° 100455/19.

La solicitud del defensor se enmarcó en el proceso licitatorio del sistema de transporte público de pasajeros mediante colectivos.

## OBRAS PÚBLICAS.



### **Riva se reunió con vecinos del sector norte de la ciudad afectados por la acumulación de agua de lluvias (01/02/2021)**

El defensor del pueblo se reunió con vecinos de los barrios 14 de octubre, Copol y Terrazas del Neuquén, sector Patagonia, quienes solicitaron su intervención ante la falta de respuesta del municipio al problema de acumulación de agua en distintas calles del sector.



Los vecinos manifestaron que el problema se originó a partir de la obra de cordones cunetas, realizada en 2016, que no permite el drenaje natural del agua, además de un problema vinculado al nivel de calles. Acompañaron la presentación con fotos de las lluvias, desde 2016 hasta la actualidad, en las que se ve el agua estancada en lagunas espontáneas en distintas arterias del sector. En algunos casos, indicaron que el agua ingresó a las viviendas. En su reclamo, los vecinos manifestaron que desde entonces vienen solicitando al municipio una solución tendiente a garantizar el escurrimiento del agua dado que sólo han ido a verificar el problema. El defensor del pueblo se comprometió a intervenir para que el municipio arbitre las obras de infraestructura tendientes a garantizar el escurrimiento de las aguas de lluvias.

# administración municipal.

## COMERCIO.



### Reunión con vecinos de Río Grande (19/02/2021)

El defensor del pueblo participó de una reunión convocada por la comisión vecinal de Río Grande para conversar sobre los inconvenientes que la actividad gastronómica que se desarrolla en los predios para carros de comida trae aparejada a los vecinos del sector. Participó también la subsecretaría de Comercio de la Municipalidad de Neuquén, Gabriela Cagol, junto a otros funcionarios del área municipal.

Los integrantes de la comisión vecinal manifestaron que los vecinos acercaron sus inquietudes respecto de los ruidos molestos; los olores; el movimiento y la inseguridad en el tránsito; y los cúmulos de basura en distintos espacios del barrio, como consecuencia de la instalación de carros de comida en predios del barrio Río Grande, particularmente aquellos que expenden bebidas alcohólicas. Por ello, solicitaron a las autoridades municipales presentes la regularización de la actividad y controles permanentes.

Asimismo, manifestaron su disconformidad por no ser consultados respecto de la instalación de esta actividad comercial en un barrio residencial.

La subsecretaria de Comercio, por su parte, comentó que desde el Ejecutivo municipal elaboraron un proyecto de ordenanza para reglamentar la actividad. Riva propuso trabajar conjuntamente en el proyecto a elevar al órgano legislativo, de modo de integrar las miradas de todos los sectores involucrados.

# acciones judiciales iniciadas por la defensoría del pueblo.

## ÁREA NATURAL PROTEGIDA **01.** PARQUE REGIONAL BARDA NORTE Y BARRIO RINCÓN DE EMILIO

**Por la venta directa de tierras al Rincón Club de Campo, la Defensoría del Pueblo interpuso un recurso administrativo (31/08/2021)**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén interpuso ante el Órgano Ejecutivo Municipal un recurso administrativo por la venta directa de 12.054,05 m<sup>2</sup> de tierra al emprendimiento privado El Rincón Club de Campo S.A. En ese marco, solicitó se declare inexistente debido a la inconstitucionalidad del proceso, o bien disponga la nulidad de la transacción, y determine las acciones que correspondan para la inmediata recuperación de dichas tierras al uso y circulación públicos. La medida se funda en una concatenación de hechos que exponen los incumplimientos del municipio respecto del proyecto diseñado para el Paseo Costero en el tramo donde está localizado el barrio privado.

El escrito elevado por el defensor del pueblo fundamenta su petición en las normas que determinan que las tierras ribereñas de dominio público deben destinarse al uso público y garantizarse su uso común. En ese sentido, el texto explica que la venta de tierras al barrio privado no representa el acceso a derechos sociales ni ambientales de la comunidad, no se rige por los principios de desarrollo sustentable que exige el Plan Urbano Ambiental; no se trata de la consolidación de una política social de acceso al hábitat digno; no garantiza la libre circulación en momentos críticos para la asistencia o evacuación, ni se posiciona en términos beneficiosos al acervo municipal. Asimismo, el defensor cataloga de absurdo el fragmento

# 01.

del convenio firmado entre el Órgano Ejecutivo Municipal y El Rincón Club de Campo respecto del compromiso del segundo de garantizar el libre acceso a las costas y el ingreso de los funcionarios municipales y/o a quienes ellos designen a fin de realizar los estudios y mediciones necesarias para la ejecución del paseo costero. En el texto, homologado por Ordenanza 14137, el barrio privado da garantías sobre tierras que no le pertenecen y que son de dominio público municipal y sobre las que luego expresa su voluntad de compra.

Paralelamente, el defensor expresa que no se han llevado adelante los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental y las instancias de participación ciudadana, establecidas en la legislación local vigente, entre las que se destacan la Unidad de Gestión Territorial “Parque Regional Bardas Norte” y la Unidad de Gestión de Áreas Protegidas.

Las acciones e la Defensoría del Pueblo se enmarcan en la Actuación N° 2328/2021, iniciada de oficio por el organismo para solicitar información pública ambiental sobre el proyecto de la Avenida Costanera sobre el río Neuquén; y la Actuación N° 3700/2021, iniciada por la Multisectorial Parque Regional Bardas Norte, entidad que solicitó la intervención de esta Defensoría en resguardo de los intereses y derechos ambientales colectivos, de la libre circulación de la población y de la enajenación de la tierra pública en el caso en cuestión.

## ARROYO DURÁN 02.

### **Se retomaron las reuniones de la comisión fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán (30/08/2021)**

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén convocó a los organismos que integran la comisión fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán a los efectos de retomar los compromisos asumidos oportunamente, en el marco del amparo judicial por contaminación ambiental, que se tramita el Juzgado Civil N° 4 mediante el expediente N° 509490/15.

En el encuentro, que se realizó en forma virtual y presencial, los referentes de la Defensoría del Pueblo propusieron el abordaje de dos temas que requieren del trabajo articulado de los organismos intervinientes. Por un lado, se solicitó a la Dirección Provincial de Recursos Hídricos la incorporación del Canal Drury, en su paso por Canal V, a los puntos de muestreo considerados en las tareas de inspección, a los efectos de determinar la calidad del agua del canal.

En segundo lugar, y a partir de la denuncia de vecinos de las 140 Viviendas y del consorcio Barrio Sauces del Limay respecto del cambio del color del agua del Canal Bejarano, la Defensoría del Pueblo solicitó se proceda a intercambiar información técnica disponible para luego realizar en campo la toma de muestras que permitan analizar la calidad del agua. Los presentes acordaron plazos para reunir el material técnico y

analítico necesario para planificar las tareas de campo y resaltaron la relevancia de coordinar con el municipio las tareas de toma de muestras en aquellos sectores donde los canales se encuentran entubados. Estos relevamientos permitirán contar con elementos fundamentales para que, cuando la obra de cloacas esté finalizada, no haya otras interferencias que distorsionen la calidad del agua.

Paralelamente, la Dirección Provincial de Recursos Hídricos informó sobre los avances de la obra del Arroyo Durán.

Por otro lado, y a partir de desbordes del Arroyo Durán, el defensor del pueblo se comunicó inmediatamente con referentes de las entidades municipales y provinciales para solicitar la inmediata reparación de los daños en el marco de las responsabilidades que les competen a cada una.

Cabe recordar que la comisión se constituyó en julio de 2017 con dos representantes por organismo; la Defensoría del Pueblo, Recursos Hídricos de la provincia, el Epas y la secretaría de Medio Ambiente de la municipalidad. Durante el año 2020 la Comisión pudo reunirse en una sola oportunidad.

## TORRE TALERO 03.

### Riva solicitó a la Municipalidad información sobre la restauración de la Torre Talero.

El 7 de abril de 2021 el defensor del pueblo elevó una nota a la subsecretaría de Cultura de la Municipalidad de Neuquén mediante la que solicitó la urgente convocatoria a la comisión de rescate y preservación del patrimonio cultural de la ciudad de Neuquén a los efectos de dar continuidad a las gestiones de restauración de la Torre Talero.

En su nota, Riva explicó que en la última audiencia, celebrada el 3 de diciembre de 2019, se acordó la elaboración de un plan integral de restauración que sería presentado en la comisión de rescate y preservación del patrimonio cultural de la Ciudad de Neuquén. En la oportunidad, el municipio informó que sería en ese espacio donde se resolvería el modo en que se ejecutaría la restauración, según el uso que se daría al espacio. Desde entonces, la Defensoría del Pueblo no tuvo más información vinculada a este proyecto.

Tal falta de información motivó al defensor del pueblo a enviar la misiva a la subsecretaría de cultura a los efectos de reunir a la comisión a la brevedad posible, y le propuso que acompañe con informes técnicos que den cuenta del estado actual de la Torre Talero;

información de las acciones municipales de los últimos dos años vinculadas a la conservación del monumento histórico; y presentación del Plan de restauración de la Torre Talero, con cronograma de acciones de corto y mediano plazo.

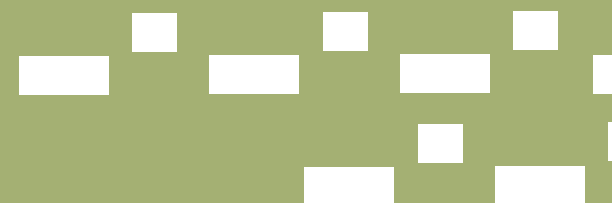
La Defensoría del Pueblo contextualizó su pedido en el marco de la acción ambiental identificada como “Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén c/ Municipalidad de Neuquén s/ Acción de Amparo (Expediente. N° 515122/16)” tramitada en el Juzgado Civil N° 4 de esta ciudad, iniciada en pos de garantizar la seguridad y conservación del edificio en su carácter de monumento histórico y adoptar las medidas de resguardo y seguridad del predio en el que se ubica.

Al cierre de este informe, la Defensoría del Pueblo presentó un recurso de apelación para solicitar la suspensión de actividades de afluencia masiva de público en la Torre Talero hasta tanto se acredite la estabilidad estructural de la Torre y la efectiva reactivación y gestión de la Comisión de Rescate de Patrimonio Cultural. La solicitud se fundó en declaraciones de los funcionarios en los medios masivos de comunicación respecto de la planificación

## 03.

de eventos masivos en la Torre a realizarse en el mes de octubre. Por ello, Riva solicitó la suspensión de toda afluencia masiva que ponga en riesgo la seguridad de las vecinas y los vecinos de Neuquén, y que pueda afectar el patrimonio histórico cultural de la ciudad.

En su pedido, el defensor indicó que el organismo no ha recibido información respecto de los avances en las acciones comprometidas por el órgano Ejecutivo Municipal vinculadas a la conservación y estabilidad del monumento histórico. Por ello, solicitó informes técnicos del estado actual de la Torre e información sobre las gestiones previstas a corto y mediano plazo para la restauración del edificio. Desde la secretaria de Cultura informaron que la Comisión se conformó en el mes de agosto. Sin embargo, en esa instancia se excluyó de la convocatoria a la Defensoría del Pueblo, a pesar de lo establecido en la sentencia judicial.



## ACCIÓN DE AMPARO POR OBRAS EN AVENIDA ARGENTINA 04.

En enero de 2021 la justicia dio lugar al recurso de amparo interpuesto por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén respecto a la falta de respuesta de la Municipalidad de Neuquén a las solicitudes de información pública ambiental relativa a la obra “bicisendas” sobre Avenida Argentina. La decisión de la jueza de feria, Elizabeth García Fleiss, intimó a la Municipalidad a presentar un informe sobre las obras en un plazo de dos (2) días hábiles.

En su presentación, la Defensoría del Pueblo explicó que ante la falta de respuesta del Órgano Ejecutivo Municipal a cada uno de los pedidos de informes emitidos, este organismo no pudo evaluar adecuadamente la totalidad de los riesgos de la obra sobre los peatones, ciclistas y transeúntes en general. Por ello, oportunamente solicitó al Instituto Prueger, en el marco del convenio de colaboración que mantienen ambas instituciones, la realización de un estudio que permita alertar sobre eventuales riesgos proyectados por la obra. Al respecto, el informe del profesional, que se adjuntó a la presentación judicial, concluyó que la obra, según su diseño original, presentaba un elevado riesgo de accidentes en relación con el flujo promedio de vehículos automotores, ciclistas, peatones y feriantes.

En su presentación, la Defensoría del Pueblo manifestó que la obra pública en cuestión debería contar con la realización de una audiencia pública y un estudio de impacto ambiental, con detalle del plan de gestión ambiental que alerte, entre otros aspectos, sobre la eventual afectación del arbolado urbano.

En este marco, la Defensoría indicó que oportunamente había solicitado también al municipio se pronuncie respecto al arbolado urbano ubicado en las plazoletas de la Avenida Argentina, ítem que tampoco fue respondido. En ese contexto, se realizó la remoción de un histórico ejemplar arbóreo por el aparente riesgo de caída que presentaba. En este caso en particular, y atento a la falta de información, la Defensoría del Pueblo contactó telefónicamente a las autoridades de las áreas municipales con competencia en la materia, oportunidad en la que se informó que el ejemplar habría sido puesto en riesgo luego de que las máquinas que trabajaban en el lugar con motivo de la ejecución de la citada obra, afectaran sus raíces.

Por ello, en la medida judicial presentada, el Defensor del Pueblo solicitó se ordene “la inminente suspensión de todo trabajo de obra que involucre movimientos de

## 04.

suelos o de cualquier naturaleza que puedan afectar el soporte de los árboles que se encuentran en el sector de influencia de la obra hasta tanto se efectúe un pormenorizado estudio del estado de toda la franja de arbolado urbano ubicado en la extensión de la obra en cuestión y se garantice y proteja el estado de cada ejemplar”. Riva resaltó que la urgencia en tal solicitud de justifica en garantizar la seguridad física de la ciudadanía y la seguridad ambiental del arbolado urbano en crisis, fruto de la falta de evaluación de riesgos y planeamiento del ejecutivo en la obra en cuestión.

El pedido del defensor del pueblo se enmarcó en la Ordenanza N° 9657 sobre suministros de información pública ambiental y en toda la legislación nacional, provincial y local referente a la materia. Las circunstancias en las que se promovió la acción no podían esperar a la culminación de las obras para accionar en tutela del ambiente y de la integridad físicas de los transeúntes, por lo que el defensor local solicitó la habilitación de la feria judicial para la tramitación del expediente.

En su escrito, la Defensoría solicitó al poder judicial una actitud activa en el dictado de medidas precautorias, sugiriendo una rápida convocatoria a una audiencia de partes, asistidas por profesionales técnicos, para poder resolver esta acción así como analizar las políticas públicas vinculadas a la obra pública.

## REGULARIZACIÓN DE COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA 05.

El 9 de diciembre de 2020, el Juzgado Procesal Administrativo N° 2 dictó sentencia definitiva a la acción procesal administrativa iniciada en 2013 por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén contra la Municipalidad de Neuquén por la regularización de la Colonia Rural Nueva Esperanza, la provisión de servicios públicos en el sector y condiciones ambientales suficientes para el desarrollo de las actividades productivas. De esa forma, condenó a la Municipalidad a completar la mensura de la Etapa II del barrio Nueva Esperanza y otorgó un plazo de 15 días para informar el estado del trámite registral. Además, la instó a formalizar los trámites de escrituración según la situación de cada propietario, facilitándole información clara y precisa sobre su trámite, así como los pasos a seguir en cada caso. Paralelamente, exhortó a la Municipalidad, al EPAS y a la Provincia del Neuquén a que avancen en la concreción de la obra “Abastecimiento de Agua Potable Colonia Rural Nueva Esperanza”. Por último, ordenó al municipio a que ejerza el poder de policía ambiental y de ordenamiento territorial, en relación con el control de actividades no autorizadas en el sector.

Cabe recordar que en septiembre de 2013, el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén interpuso la acción procesal administrativa contra la Municipalidad



de Neuquén para solicitar la regularización dominial de los lotes de Colonia Rural Nueva Esperanza. En la oportunidad, pidió también que se garanticen las condiciones necesarias de infraestructura, capacitación, actividades productivas y de comercialización, suministro de agua para consumo personal y riego, servicios públicos básicos, y condiciones ambientales para el desarrollo digno de las actividades.

En el fallo, la jueza María Cecilia Gómez, presentó los antecedentes del caso en los que describe las acciones de los actores durante todo el proceso judicial; los testimonios de los vecinos del sector, que oportunamente presentó la Defensoría del Pueblo, respecto de las dificultades para regularizar sus lotes, para acceder a los servicios públicos y para desarrollar

## 05.

sus actividades productivas; y los relatos de docentes que manifestaron el deterioro en la cuestión ambiental y, por tanto en la calidad de vida, así como las dificultades para obtener agua para riego y crianza de los animales. En el relato de los antecedentes, la sentencia judicial hizo referencia a la insistencia de la Defensoría del Pueblo en denunciar la infundada demora del Estado para atender la problemática y los consecuentes perjuicios que tal inacción les ha ocasionado a los vecinos en su cotidianeidad. La jueza acotó que, en sus dichos, la Defensoría del Pueblo manifestó entre otras cosas que el barrio es el único emprendimiento estatal que, a más de 23 años de su creación, todavía sigue abastecido de agua potable a través de camiones cisterna, lo que justificó la presentación de un recurso de amparo.

El texto del fallo contiene también un listado de las Ordenanzas en las cuales “se fueron reconociendo derechos de manera gradual, al principio tenencias, y luego de autorizó al órgano Ejecutivo a vender las tierras a los ocupantes, estableciendo una serie de condiciones que debían reunir”. El análisis del texto normativo permitió a la jueza asegurar que “no existe en el caso controversia sobre los derechos, sino una actividad administrativa ineficaz”. Indicó que tal lentitud se explica en la cantidad de personas, la variación de situaciones, las dificultades propias de la geografía, y que existen constancias de la falta de un registro eficiente y completo, así como de

comunicación oportuna a los beneficiarios respecto de los pasos a seguir.

Consecuentemente, el 18 de enero de 2021 el defensor del pueblo solicitó al Intendente de Neuquén, Mariano Gaido, información en relación con el proceso de regularización de la Colonia en todas sus etapas, según lo establecido en la sentencia. Asimismo, Riva solicitó conocer sobre los avances en la concreción de la obra “Abastecimiento de agua potable Colonia Rural Nueva Esperanza”, en virtud de la demanda permanente de los vecinos de suministro de agua para consumo personal y riego debido a la actividad productiva del sector. También, y según lo establecido en la condena judicial, pidió que se concrete la efectiva guardia ambiental y de guardia territorial en la zona, a los fines de sancionar y erradicar actividades clandestinas y contaminantes como chatarreros, basurales espontáneos, depósitos de desechos de tornerías, areneras y metalúrgicas.

La colonia fue creada mediante ordenanza N° 6799/94 con la finalidad de proyectar un sector productivo en la zona de meseta neuquina. Se la definió entonces como zona de Producción Primaria Granja (PPG), siendo un típico caso de asentamiento poblacional que significó un gran esfuerzo por parte de los habitantes del sector en virtud de las adversidades de la zona.

## ORDENAN AL MUNICIPIO Y AL EPAS RESTABLECER EL AGUA POTABLE EN LOS HORNITOS 06.

A partir de una medida autosatisfactiva presentada por el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, el Juzgado Civil N° 2 a cargo del juez/a Alejandra Bazzano, hizo lugar a la solicitud y ordenó a la Municipalidad de Neuquén y EPAS que de forma inmediata restablezcan el servicio de agua potable en las redes habilitadas en los sectores 10 y 11 de Cuenca XVI, y sector denominado Los Hornitos en Valentina Norte Rural de esta ciudad. Paralelamente, y hasta el restablecimiento del servicio, les ordenó distribuir de manera inmediata agua potable a los habitantes del sector, garantizando en forma efectiva, eficiente, coordinada y armónica un mínimo de 150 litros diarios por persona.

En su pronunciamiento, la Jueza interviniente indicó que el artículo 41 de la Constitución Nacional Argentina consagra el derecho de todos los habitantes a gozar de “un ambiente sano, equilibrado apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras”, como así también el deber de preservarlo. En el marco de “la trilogía ambiente, desarrollo sustentable y desarrollo humano” que “define el perfil ideológico de la constitución argentina reformada en materia de derechos humanos”,

resaltó que las autoridades nacionales, provinciales y municipales deben trabajar con responsabilidad solidaria para la generación de políticas públicas que garanticen la protección de los derechos ambientales y, por tanto, el acceso a los recursos necesarios para una vida decente. Por ello, y atento al motivo de la presentación y la gravedad del daño que produce, el juzgado compartió la urgencia de atender la demanda y ordenar su inmediata resolución.

En la resolución, la jueza resaltó también la relevancia de contar con la provisión del vital líquido para evitar la propagación del virus Covid-19, entendiendo que la higiene de manos es una de las medidas de prevención más efectiva para frenar el contagio masivo.



## DESBORDES CLOACALES EN EL BARRIO HÉROES DE MALVINAS 07.

En enero de este año, el defensor del pueblo solicitó la apertura de la feria judicial para que, en el marco del Expediente N° 505532/14 tramitado en el Juzgado Civil N° 4, se dicte una medida cautelar protectoria para la remediación de la vía pública en el barrio Héroes de Malvinas y para exigir al municipio y al Epas a extremar las medidas de coordinación, comunicación y cuidado ambiental de las tareas que se desarrollen en el sector. Esto, en el marco de los principios precautorios de solidaridad, prevención y no regresividad ambiental que establece la Ley General del Ambiente, y en consonancia con la ejecución de sentencia que condenó al municipio y al Epas a hacer cesar los desbordes cloacales en el sector.

También solicitó que se ordene al Ejecutivo local la inminente limpieza de los barros contaminados sobre la vía pública, y al EPAS un detalle del estado actual de la colectora y la fecha de finalización de las obras pendientes. La solicitud del defensor se fundó en que el deficiente funcionamiento del canal hace que las aguas putrefactas permanezcan estancadas, lo que empeora el padecimiento de los vecinos.

En febrero de 2021 el defensor del pueblo se acercó al barrio a informar a los vecinos acerca de las gestiones realizadas ante la jueza obrante en el expediente para analizar qué otras medidas se podían adoptar para dar solución definitiva a la situación de contaminación

ambiental que afecta la calidad de vida de los vecinos. En la oportunidad, se constató que los desbordes cloacales continuaban, lo que significaba para los vecinos a convivir con líquidos cloacales y sus fétidos olores, impregnados en todos sus actividades diarias. Dado que el Epas informó oportunamente que los desbordes finalizarían con la puesta en funcionamiento de la obra Colectora Oeste II, y considerando las demoras en su ejecución, la Defensoría pidió que se convoque a un perito ambiental para conocer otras medidas que puedan adoptarse tendientes a frenar en lo inmediato con los desbordes.

Ante la lentitud del Epas y el Municipio en cumplir con las instancias ordenadas en la sentencia, y hasta tanto se informase a los vecinos el estado actual de la colectora y la fecha de finalización de las obras pendientes, se conversó también sobre la posibilidad de relocalizar las familias linderas al canal, como una alternativa de solución. En ese sentido, los vecinos consultaron sobre la alternativa de iniciar acciones legales particulares para reclamar los daños y perjuicios que esta situación les está generando, más allá del amparo colectivo que presentó la Defensoría del Pueblo.

Desde 2018 la Defensoría del Pueblo viene trabajando, junto a los vecinos por desbordes cloacales permanentes que afectan el barrio.

## ESTADO DEL CANAL 12 DE SEPTIEMBRE 08.

### Inspección ocular en el canal 12 de septiembre (03/08/2021)

En el marco de la acción judicial iniciada por vecinos del Barrio Petroleros Privados II y la acción de amparo ambiental iniciada por la Defensoría del Pueblo debido al estado del canal 12 de septiembre y los desbordes cloacales en el sector, el juez obrante en la causa convocó a audiencia a los organismos con responsabilidad en la materia, oportunidad en la que se determinó una inspección ocular en el sector.

Así, representantes del Epas, del Municipio, del Poder Judicial, de la Defensoría del Pueblo y vecinos del sector realizaron una inspección ocular en calle 12 de septiembre para verificar el estado de situación del canal y de las obras realizadas en el sector, tendientes a evitar los desbordes cloacales que afectan la salud y el ambiente de los vecinos que residen en el lugar. Finalizada la inspección ocular, los presentes acordaron reunirse en una mesa de trabajo a los efectos de conocer los avances de las obras. Paralelamente, la Municipalidad se comprometió a presentar un plan de contingencias en caso de precipitaciones, de modo de evitar inundaciones en el sector.

Los vecinos iniciaron oportunamente una acción judicial contra el Epas; mientras que la Defensoría del Pueblo



presentó en el 2014 una medida autosatisfactiva ambiental contra la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén y el Ente de Agua y Saneamiento del Neuquén (EPAS) a fin de solicitar se arbitren todos los medios para llevar a cabo las obras necesarias para extraer el agua contaminada ubicada en el canal paralelo a la arteria 12 de Septiembre entre calles Cipolletti y Benedetti y el Barrio de los Petroleros Privados, como así también para sanear el cauce del mismo, erradicando definitivamente el grave daño ambiental y a la salud provocado.

## 08.

En el devenir judicial, las demandadas se atribuyeron mutuamente responsabilidad en cuanto al origen, estado y mantenimiento de las obras en la zona en cuestión, aunque reconocieron también la existencia de aguas contaminantes por falta de obras o acciones, pero recíprocamente alegan la responsabilidad del otro. Desde el inicio del proceso judicial, las demandadas realizaron obras. Sin embargo, los vecinos manifestaron en el último tiempo que en períodos de lluvias, los desbordes continúan, lo que indica que las obras comprometidas o informadas no fueron ejecutadas en su totalidad. Si bien tanto el Epas como el Municipio fueron efectuando tareas paliativas para aliviar la situación de los vecinos de la zona, es evidente que las acciones no resultaron suficientes para dar una solución definitiva al problema.

Por ello, en una única sentencia que acumuló ambas causas, el poder judicial sentenció a las demandadas a ejecutar las obras pendientes en un plazo de 120 días hábiles. En ese marco, condenó al EPAS a la realización y puesta en marcha de las obras que permitan evitar definitivamente los desbordes cloacales que ocurren en las bocas de registro ubicadas en la calle 12 de Septiembre entre calles Bejarano y José Enríquez de esta ciudad, evitando además que escurran en la vía

pública así como en el canal de la calle 12 de Septiembre. Además, en la sentencia judicial se determinó que el organismo provincial deberá efectuar la remediación del ambiente y –de corresponder– recomponer el suelo degradado por la presencia de desechos cloacales disponiendo las medidas adecuadas a tal fin. La Municipalidad de Neuquén, por su parte, deberá realizar las acciones pertinentes para garantizar el escurrimiento de las aguas, en el marco de la legislación vigente.



## PLAN MAESTRO PLUVIOALUVIONAL 09.

### Iniciaron reuniones con vecinos para conocer la actualización del Plan maestro pluvioaluvional de la ciudad (19/08/2021)

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén promovió un espacio de encuentro entre los vecinos del barrio Huilliches y autoridades municipales con el objeto de avanzar en las gestiones para la actualización del Plan Maestro Pluvioaluvional de la ciudad.

En el encuentro, los presentes intercambiaron información respecto del plan maestro pluvioaluvional y acordaron garantizar la participación ciudadana en general y de las asociaciones vecinales en particular en lo que respecta a las tareas de actualización del Plan Maestro de Saneamiento Pluvioaluvional (PMS) de la ciudad de Neuquén, que data del año 2000. Para esto, los funcionarios se comprometieron a realizar una reunión mensual con cada sector de la ciudad.

Paralelamente, las autoridades municipales presentes asumieron el compromiso de relevar información vinculada al proyecto ejecutivo y plazos licitatorios de la obra "Solalique"; a la revisión de las obras pluviales existentes, pendientes y necesarias de la zona conocida como "Chacra 122 ubicada entre Collón Curá y Rufino Ortega y Antártida Argentina y Belgrano"; e identificar



el expediente en el que se tramitan las obras pluviales proyectadas para el canal 12 de septiembre. Paralelamente, indicaron que buscarán estrategias tendientes a solucionar el escurrimiento de agua estancada en inmediaciones al canal en cuestión, en cercanías a la planta de tratamiento "Bejarano" del EPAS.

Los encuentros se realizan en el marco del recurso de amparo iniciado por la Defensoría del Pueblo contra la Municipalidad de Neuquén por la actualización del plan maestro pluvioaluvional para la ciudad que se tramita en el expediente judicial N° 100116/2017.



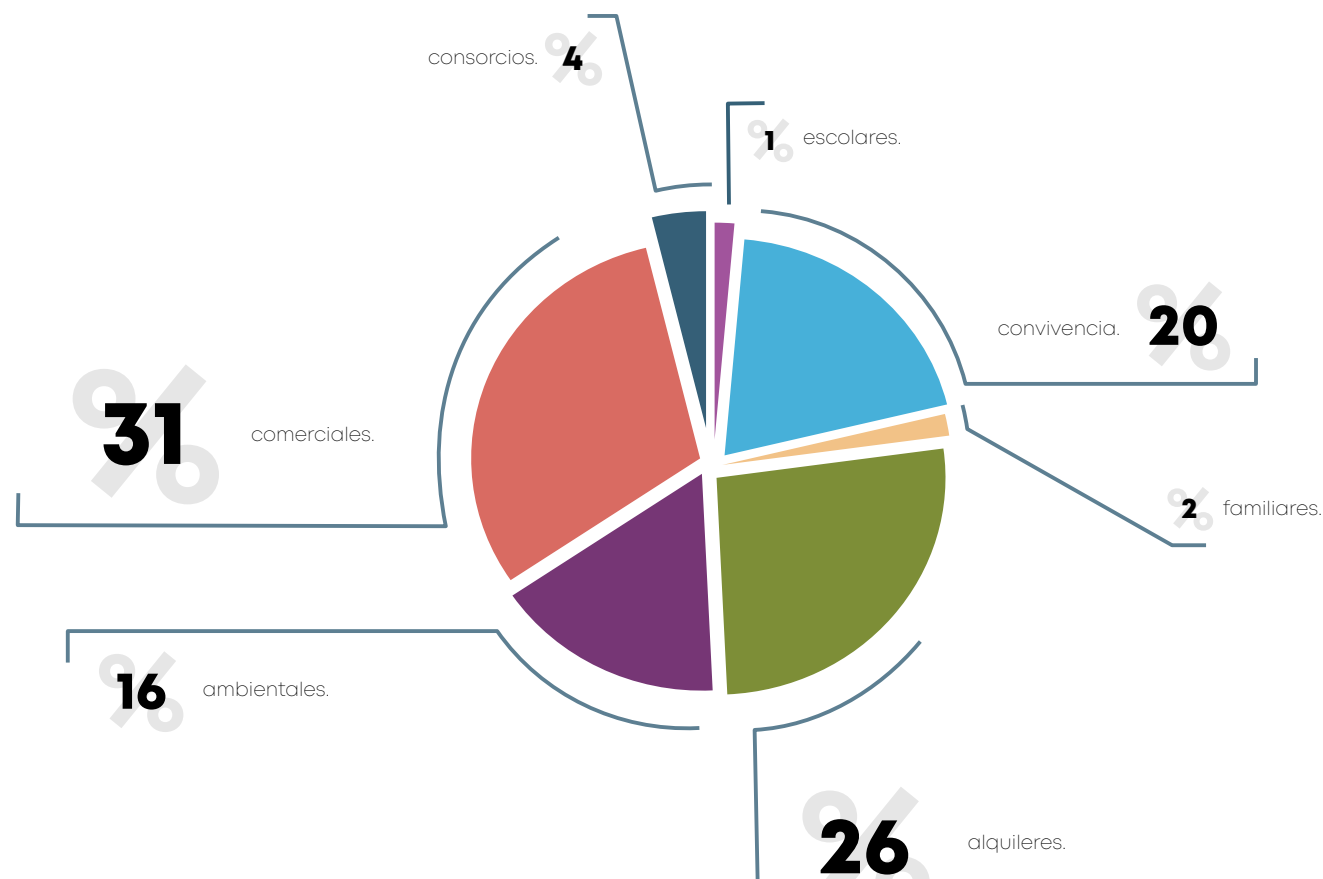
# 05 -

## MEDIACIÓN.

---

# clasificación temática de las actuaciones de mediación.

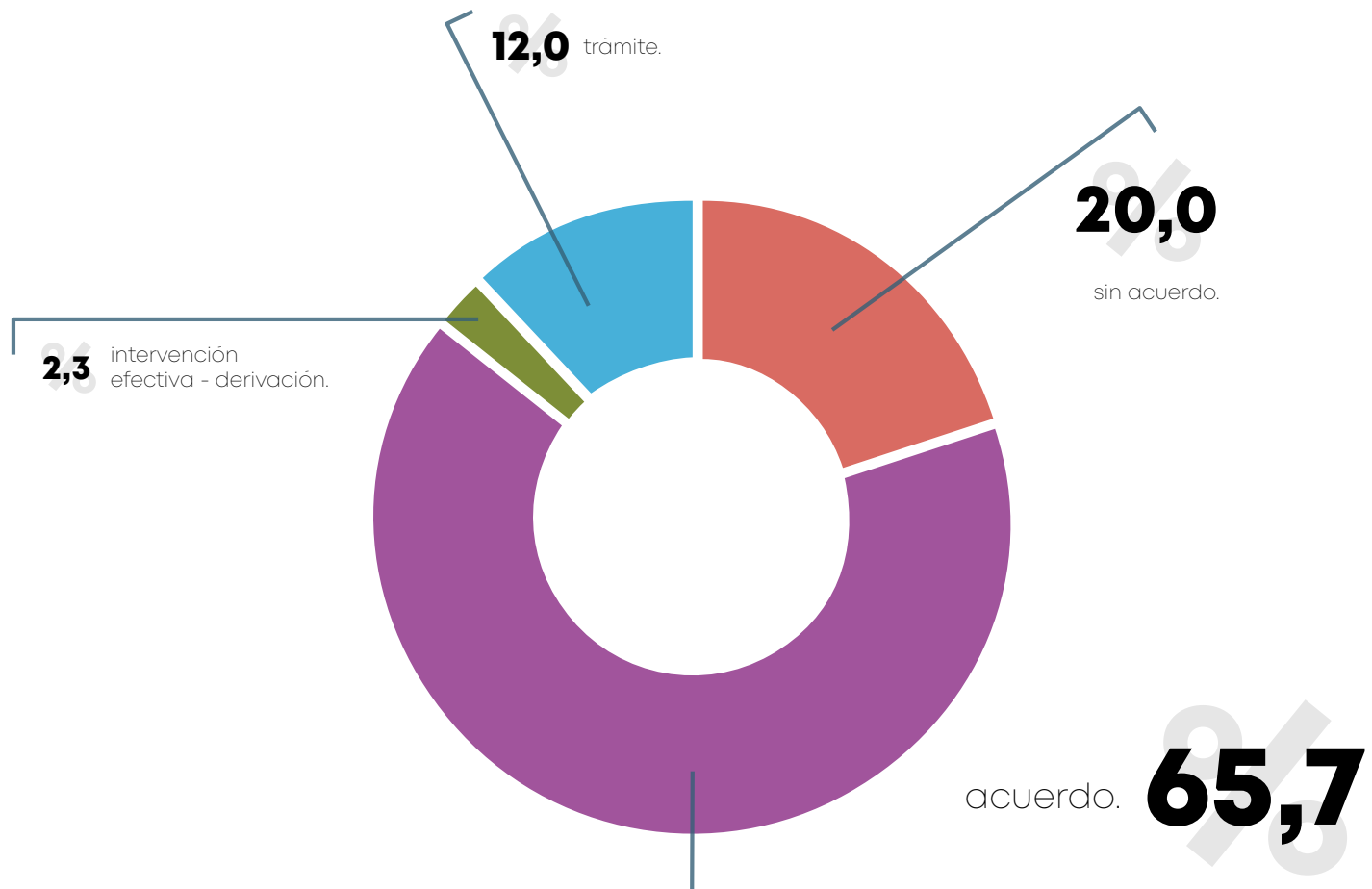
1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 867 ACTUACIONES.**

# gestión de las mediaciones.

1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 867 ACTUACIONES.**

# En mediaciones los temas ‘comerciales’ desplazan a los de ‘convivencia’.

En el período de análisis que abarca este informe, se iniciaron 867 nuevos pedidos de mediación. Los vecinos se acercan al organismo con intenciones de resolver distintos problemas de convivencia, barrial, familiar, escolar, comercial, entre otros. Allí, desde el área de mediación se les brinda información acerca del dispositivo de la mediación y se explica su carácter de voluntaria, gratuita y confidencial. De este modo, se trabaja cada situación desde su particularidad, con el objetivo de buscar una resolución conjunta, pacífica y eficiente, con la asistencia de un mediador neutral.

De las actuaciones iniciadas y abordadas en este período, el 66% arribaron a un acuerdo favorable tanto para el vecino que solicitó la mediación como para quien fue convocado. La mitad de esas intervenciones logran un acuerdo en forma previa a la reunión de mediación. En las instancias previas de información a ambas partes o bien con gestiones o acompañamientos, se ofrece a los vecinos herramientas de facilitación para que establezcan contacto entre ellos, identifiquen el conflicto, se comuniquen y acuerden en su propio espacio de convivencia. En contraposición, en el 20% de los casos gestionados no se llegó a un acuerdo, aunque desde la Defensoría del Pueblo se los invita a buscar alternativas para mejorar la convivencia y evitar así escalar en el conflicto. El 12 % continúa en trámite; y el 2% restante, luego de la intervención, se derivó a otros organismos o jurisdicciones competentes con el tema.

Respecto a la clasificación temática de actuaciones, los temas “comerciales” (31%) ocuparon el primer lugar en el registro. Se trata de operaciones o transacciones comerciales que, por distintos motivos, no reúnen las condiciones para ser abordadas desde el área de defensa de los derechos de consumidores y usuarios de este organismo.

Le siguen con el 26% del total de las actuaciones, los pedidos de mediación por “alquileres” que incluyen imposibilidad de pagos de aumentos, incumplimientos de acuerdos informales, desalojos, garantías no reconocidas, entre otras cuestiones vinculadas a la problemática del acceso a la vivienda. Las solicitudes de intervención agrupadas en este tema se duplicaron respecto al período anterior.

Los pedidos de mediación por problemas de “convivencia” ocupan el 20% de los casos, entre los que se abordan conflictos de medianería, filtraciones, ruidos molestos.

Un 16% de los pedidos de mediación se agruparon en la categoría de cuestiones “ambientales”, que incluyen conflictos por ubicación de árboles y plantas, animales domésticos, riegos en espacios comunes, un 10% más respecto al período 2019-2020. Cabe resaltar que aquellos casos en los que el conflicto entre vecinos incluye o se origina por animales, la mediación se trabaja en conjunto con el Instituto de Derecho Animal del Colegio de Abogados local, según el convenio firmado en marzo de 2019, con el objeto de plantear estrategias de resolución que contemplen los derechos de los animales.

En menor medida, se recibieron actuaciones por conflictos de “consorcios” (4%); cuestiones “escolares” (1%); y “familiares” (2%), que incluye régimen de visitas, cuota alimentaria, entre otros.

Las herramientas de resolución de conflictos se han establecido en la institución como metodología de gestión e intervención para resolver problemas sociales vinculados a la falta de cumplimiento de derechos humanos básicos. En ese sentido, además de las mediaciones entre particulares, el organismo actúa como mediador en conflictos por el acceso a la tierra, a la vivienda o a los servicios básicos, estableciendo y facilitando espacios de diálogo entre los vecinos y las autoridades intervinientes en cada caso, de modo de encontrar alternativas previas a las instancias judiciales que permitan promover acuerdos y mejorar la convivencia.



# mediación: una forma efectiva de resolver conflictos.



## **Acuerdo entre vecinos del sector La Familia y el IPVU (23/09/2020)**

Integrantes de la Defensoría del Pueblo se reunieron con vecinos del sector La Familia y representantes del IPVU a los fines de firmar un acta acuerdo, tras conocer el plan de trabajo que el organismo provincial comenzaría en el barrio y que tendría por finalidad concretar el acceso a los servicios públicos en el sector. El acta acuerdo se firmó en el barrio.

Los vecinos estaban reclamando la concreción del servicio de energía eléctrica que, pese a la finalización de las obras de tendido eléctrico, aún no podía ser conectado a los domicilios. En el encuentro que se llevó a cabo en este sector del barrio Confluencia, los representantes del IPVU explicaron que se solicitó a la empresa contratista la readecuación de la obra en puntos específicos para evitar que los vecinos tengan que demoler sus construcciones, principalmente en ochavas e invasiones de veredas.

De esta forma, se acordó realizar una agenda de trabajo en conjunto, en la que el IPVU asumiría los costos de las modificaciones de obra que se realizarían con el consentimiento de los vecinos, siempre manteniendo el objetivo de generar el menor impacto posible. Los vecinos, los representantes del IPVU Gloria Balderrama y Francisco Carabajal, y Silvio Leandro Baggio por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén acordaron oportunamente firmar un acta compromiso para dejar por escrito los compromisos conversados. La Defensoría del Pueblo, por su parte, asumió el rol de garante del cumplimiento de las mismas, manteniendo para ello un contacto directo con los referentes del barrio designados.



### **Acordaron medidas de seguridad para vecinos de Ruca Antú. (15/10/2020)**

Vecinos de Ruca Antú solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo ante los hechos delictivos que afectaban la convivencia en el sector. En ese marco, se formalizó un acuerdo entre los vecinos, el Ministerio de seguridad y el IPVU para establecer una posta policial en el barrio. El IPVU se comprometió a realizar las gestiones administrativas tendientes a ceder un lote en comodato para el establecimiento de la posta, mientras que el Ministerio de seguridad asumió el compromiso de gestionar un plan de obras e implementación de la posta a favor de la Policía de la Provincia.



### **La Defensoría del Pueblo propuso un espacio de trabajo entre los vecinos del sector Casimiro Gómez y el IPVU. (16/03/2021)**

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, coordinó un espacio de construcción conjunta entre los vecinos que ocuparon un sector de la zona denominada MapuMew, de Casimiro Gómez y las autoridades del IPVU, de modo de conversar en un ambiente respetuoso sobre los inconvenientes sucedidos sobre el fin de semana anterior. Los vecinos padecieron un corte de luz que afectó no sólo su cotidianeidad sino, y principalmente, los alimentos que tenían refrigerados en sus casas y en el merendero que asiste a las familias del barrio.

Por su parte, las autoridades del IPVU informaron que, debido a la judicialización de la situación, la medida fue ejecutada por el Poder judicial. Indicaron también que, debido a la instancia de diálogo iniciada en la Defensoría del Pueblo, solicitaron la suspensión del avance de la causa judicial en el expediente donde se tramita el caso. En ese marco, los vecinos solicitaron información relativa al expediente judicial, a la vez que pidieron que se informe también al Ministerio Público Fiscal sobre la existencia del espacio de mediación. También consultaron al IPVU la posibilidad de llevar adelante sus viviendas en el sector, lo que resulta imposible según el organismo provincial debido a los riesgos ambientales que se presenten en el lugar. El IPVU se comprometió a realizar un relevamiento en el área, para lo cual solicitó la colaboración de los vecinos para frenar el número de familias instaladas en el sector.



### **Acuerdo con vecinos ubicados en tierras lindantes al sector 7 de mayo. (16/03/2021)**

El defensor del Pueblo convocó a una mesa de trabajo a vecinos ubicados en tierras del IPVU lindantes al sector 7 de Mayo, y a autoridades del IPVU para abordar en forma conjunta la necesidad habitacional de las familias que asentadas en el sector. En el encuentro, los vecinos manifestaron que hace más de un año que se ubican en la zona y que continuarían allí hasta tanto pudiesen contar con un terrenos. Desde el IPVU, por su parte, indicaron los riesgos latentes al ubicarse próximos a cañadones y zonas inundables al pie de la barda y propusieron trabajar conjuntamente en un relevamiento de las familias del sector.

### **Acuerdo entre vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza respecto del recorrido del transporte público. (24/03/2021)**

La Defensoría del Pueblo invitó a una mediación a dos sectores del barrio Colonia Rural Nueva Esperanza que estaban en disputa por el recorrido del transporte público y necesitaban arribar a un acuerdo para elevar luego la solicitud a la subsecretaría de transporte. Se trata de los vecinos del sector Barrio Unido/Sector San Antonio y la Comisión Vecinal de Colonia Rural Nueva Esperanza, quienes se dispusieron a trabajar sus diferencias voluntariamente respecto del trazado de la línea 404 del transporte público de pasajeros. El organismo municipal con competencia en la materia les había solicitado un acuerdo previo entre ellos dado que estaban requiriendo ambos sectores, de manera formal, recorridos distintos.

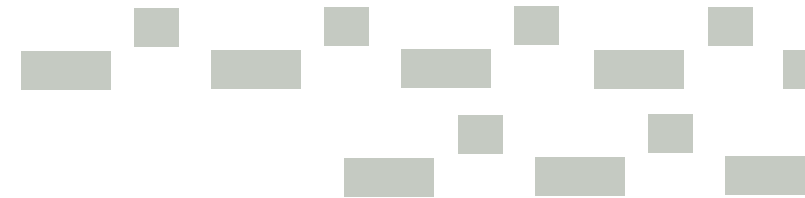
En la mediación convocada por la Defensoría del Pueblo, los vecinos conversaron y lograron consensuar un solo recorrido en beneficio de toda el área. De este modo, elaboraron un acuerdo que permitió elevar una sola solicitud a la subsecretaría de Transporte municipal, a quien también demandaron mayor frecuencia de la línea en el sector.



### **Acuerdo entre vecinos de Valentina Norte Rural. (24/03/2021)**

A partir de un trascendido erróneo que indicaba que la sala de salud del barrio Valentina Norte Rural se retiraría del lugar por conflictos en el uso de la tierra donde está ubicada la salita, vecinos de Valentina Norte Rural manifestaron sus diferencias, las que derivaron en hechos de violencia. Consecuentemente, convocaron a la Defensoría del Pueblo para que tome intervención en pos de establecer un trato armónico entre los sectores involucrados.

La Defensoría del Pueblo, por su parte, consultó al Ministerio de Salud sobre el trascendido, que fue desestimado inmediatamente por las autoridades sanitarias. Por ello, el defensor del pueblo, Ricardo Riva, invitó a los grupos de vecinos en conflicto y a los referentes de la sala de salud a una reunión para informar que la sala no se retiraría del lugar y calmar, así, la tensión entre los vecinos del sector. La Defensoría en su carácter de organismo mediador, invitó a los vecinos a trabajar para mejorar la relación entre ellos.



# mediaciones en el lugar del conflicto.



## **Los vecinos del acampe de Villa La Angostura convocaron a Riva (29/11/2020)**

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén fue convocado por el grupo de vecinos autoconvocados y Vecinos Sin Techo de Villa La Angostura que realizaban un reclamo en un sector de la villa para acceder a una vivienda. Riva se acercó al lugar, acompañado por el director de mediación, Miguel Núñez, y el responsable del Centro de Mediación de Villa La Angostura, Emilio Casares, para compartir con los vecinos experiencias de intervención para lograr acuerdos pacíficos en conflictos por acceso a la vivienda.

En la oportunidad, Riva relató las situaciones en las que el organismo intervino en la ciudad de Neuquén, tras el fracaso de las instancias judiciales. Luego de escuchar al defensor, los vecinos consultaron a Riva, Núñez y Casares si podrían participar como mediadores en el conflicto planteado. Los mediadores se pusieron a disposición para acompañar a los vecinos en la solución del conflicto cuando ellos lo soliciten.

# trabajo con el instituto de derecho animal.



**Tras una mediación en la Defensoría del Pueblo, vecinas de El Trébol llegaron a un acuerdo para mejorar la convivencia. (26/02/2021)**

Una vecina de barrio El Trébol se presentó en la Defensoría del Pueblo en diciembre de 2020 a solicitar una mediación con su vecina debido a los olores provenientes de un criadero de cerdos. A partir de entonces, desde el centro de mediación realizaron gestiones telefónicas en el marco del distanciamiento social, hasta que fue posible realizar audiencias presenciales y visitar sus domicilios. En esos encuentros, las vecinas pudieron conversar con respeto sobre las incomodidades que generaba el criadero. A partir de entonces, se abordaron las posibilidades de mejorar la limpieza del lugar y garantizar el trato digno hacia los animales.

En el encuentro presencial, las vecinas firmaron un acuerdo mediante al que ambas se comprometieron a tomar medidas tendientes a minimizar los olores. Para ello, cada una debía realizar tareas en forma individual e incluso acordaron medidas conjuntas para trabajar sobre la medianera. Además, manifestaron su voluntad de restablecer un diálogo con respeto y trato digno.

Por otro lado, las representantes de IDA conversaron con las vecinas acerca del derecho animal a una vida digna. En ese marco, la vecina productora se comprometió a reflexionar sobre la actividad y buscar alternativas a su actividad productiva.

# acciones por la paz social.



En este período, se dio continuidad a la promoción y difusión de este nuevo paradigma de intervención frente a los conflictos, acercando valores de defensa de derechos humanos, respeto y solidaridad a través de cursos teórico prácticos de resolución de conflictos; y charlas y exposiciones sobre experiencias de mediación de distintas características.

Como se describió en el apartado “Actividades institucionales”, estas actividades se realizaron de manera presencial y virtual, según las posibilidades en cada caso. La pandemia por Covid19 permitió compartir experiencias en encuentros virtuales con participantes de distintos lugares del mundo, signados por su propia cultura. Cuando la presencialidad fue posible, se retomaron de apoco espacios de capacitación en resolución de conflictos a estudiantes y equipos de trabajo que así lo solicitaron, ya sea para mejorar la convivencia hacia el interior de las instituciones que integran, o bien para promover el dispositivo en sus ámbitos laborales y sociales. En cada caso, se establecen convenios de colaboración institucional y se planifican las instancias de capacitación según las posibilidades de cada uno.



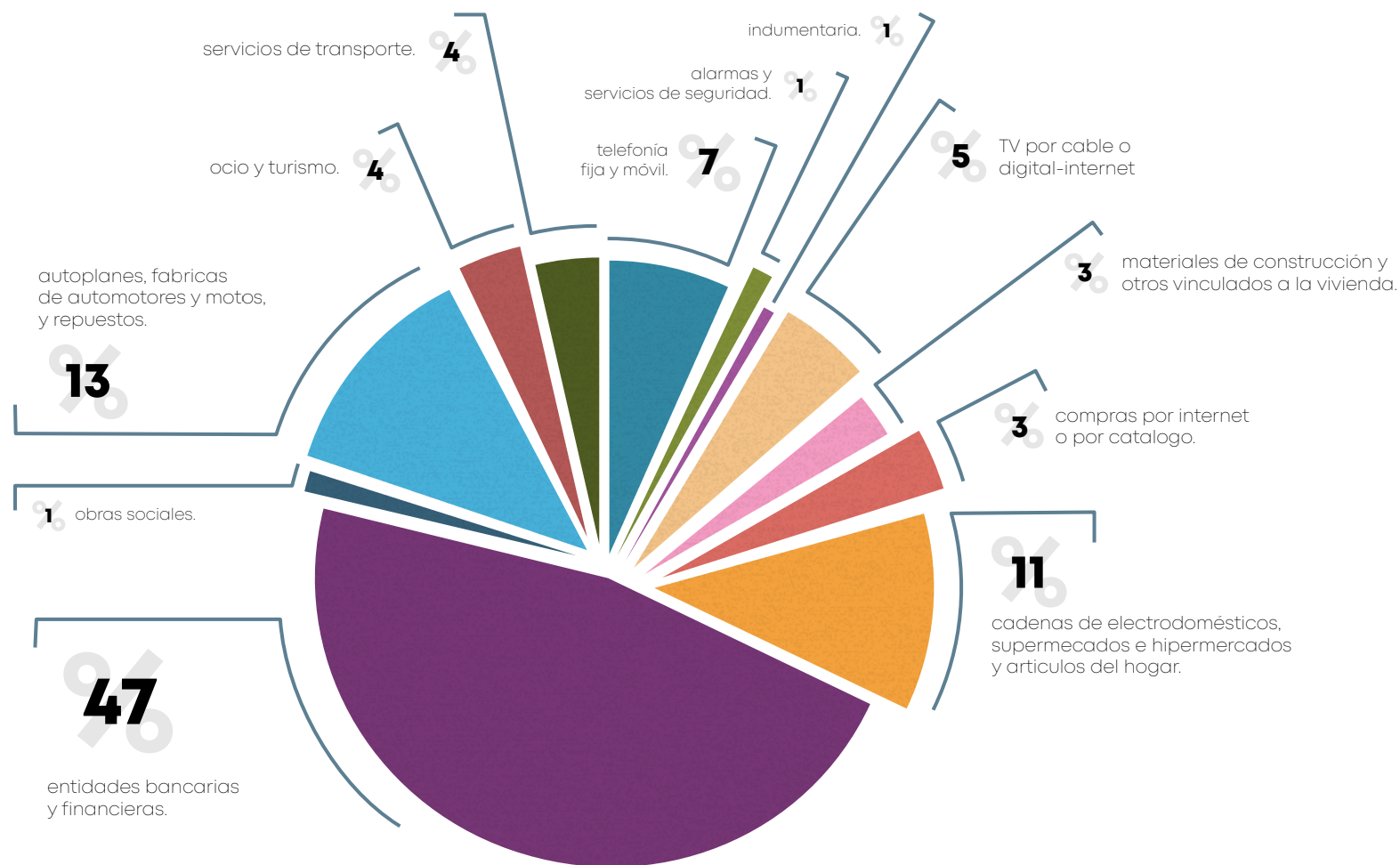


# **DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.**

---

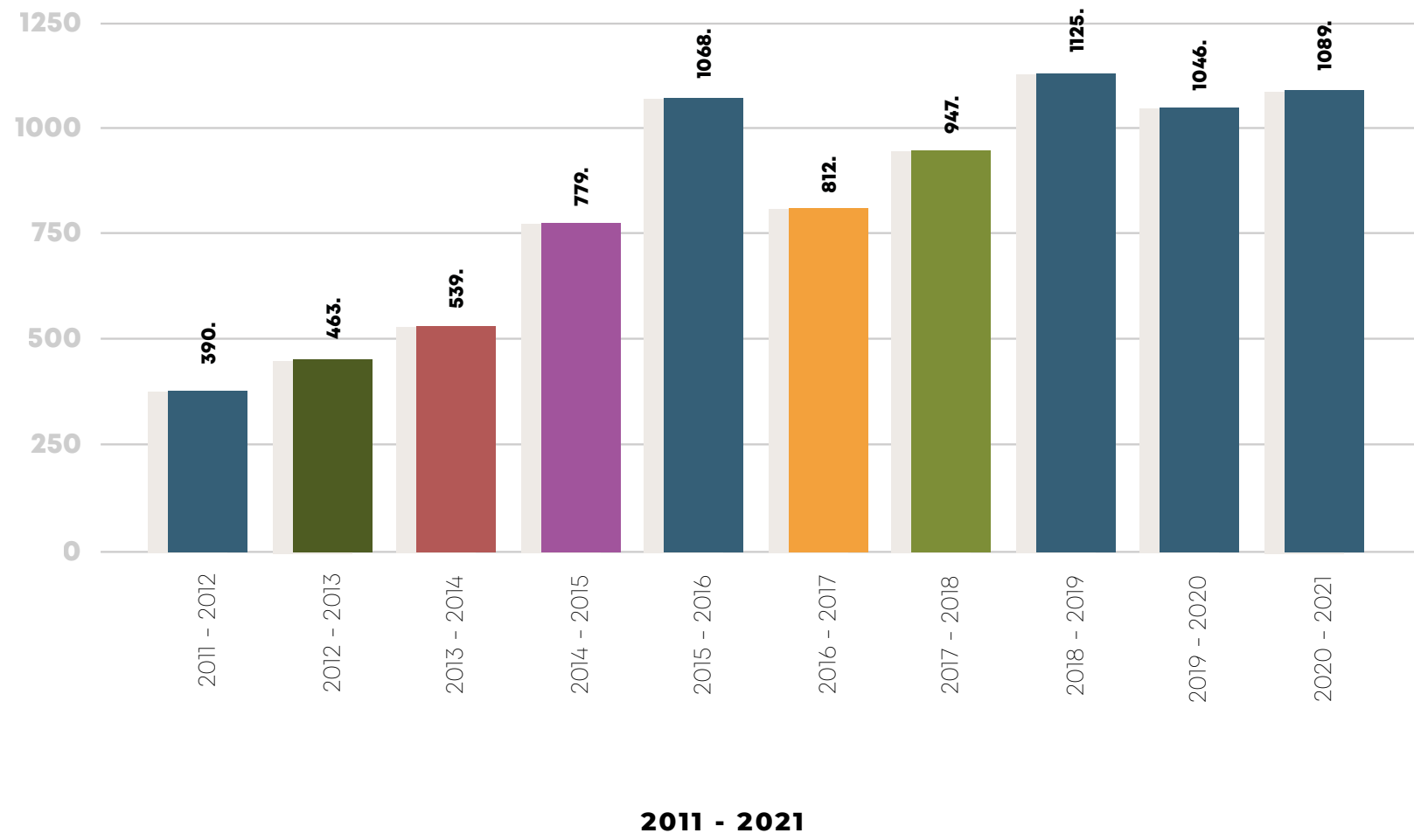
# clasificación temática de los reclamos.

1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



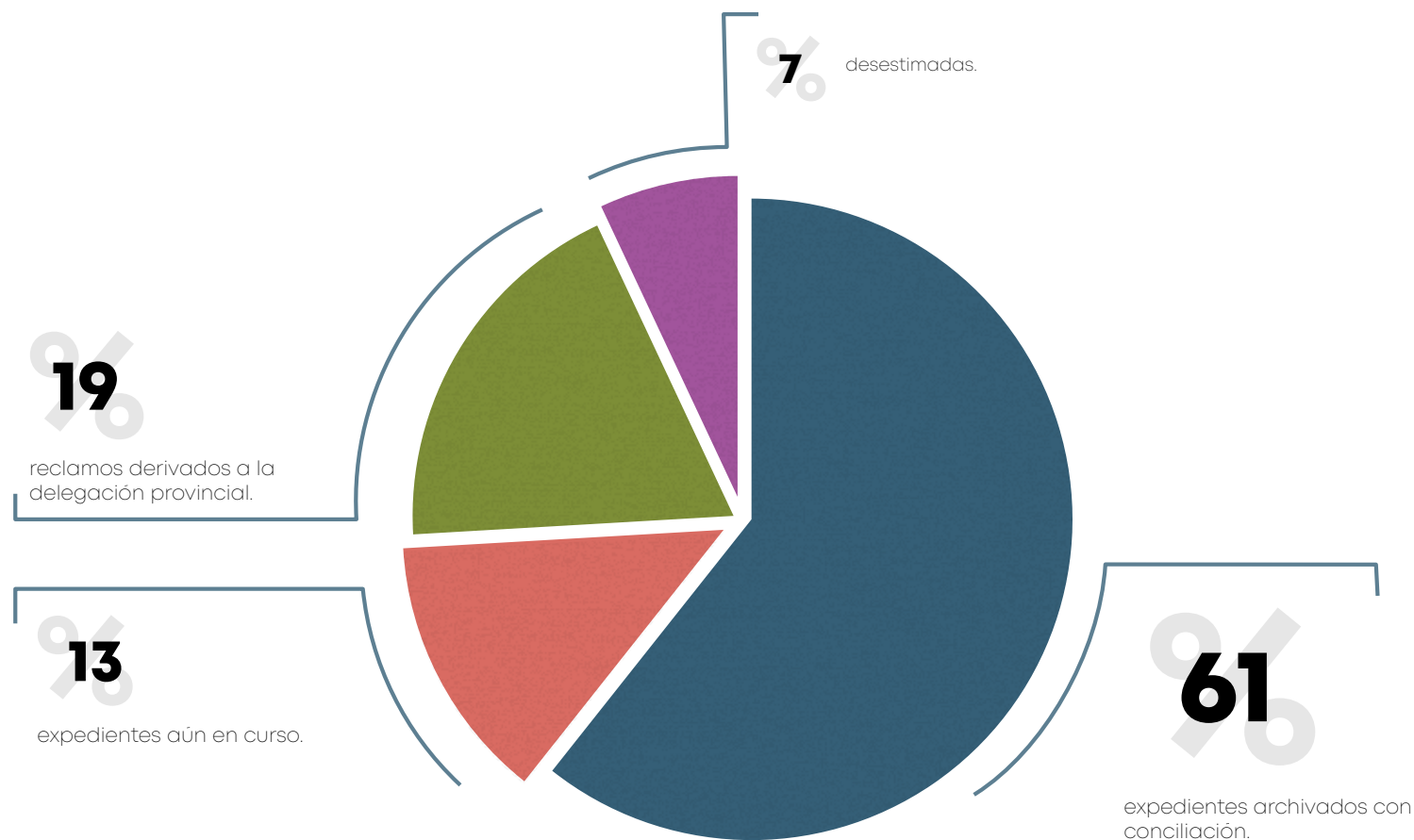
**TOTAL: 1089 RECLAMOS.**

# comparativa de actuaciones por período desde el inicio del servicio.



# gestión de los reclamos del servicio.

1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 1089 RECLAMOS.**

## **una década de trabajo protegiendo los derechos de los consumidores y usuarios.**

En el período que abarca este informe, se cumplen los primeros diez años de la firma del convenio entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén, con el objeto de intervenir ante los reclamos de vecinos que hayan realizado transacciones comerciales en esta ciudad y sientan que algunos de sus derechos han sido vulnerados. El rol de la Defensoría alcanza la instancia de acuerdo conciliatorio entre los vecinos y las empresas. En caso de no arribar al acuerdo, el expediente se deriva a la Dirección general de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa del Consumidor de la Provincia de Neuquén para continuar con el proceso administrativo que consideren pertinente, según lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley provincial N° 2268.

De acuerdo al gráfico estadístico adjunto, se puede observar un crecimiento sostenido del servicio que en este período reunió 1089 reclamos, ocupando el 18% del total de actuaciones.

Durante los meses de aislamiento por la pandemia de Covid19, se establecieron mecanismos de trabajo por vías electrónicas para dar continuidad a los reclamos de los vecinos y lograr acuerdos con las empresas denunciadas. Esta práctica se instaló y permanece hasta el momento. El equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo analiza cada caso y envía notificación formal a domicilio electrónico constituido de la empresa, con el objeto de iniciar una instancia de conciliación virtual cuyo fin es generar un espacio de negociación a través del correo electrónico. Esto redujo significativamente los tiempos de respuestas por parte de las empresas, muchas de ellas ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires, que facilitan la propuesta de acuerdo por escrito.

En el período que abarca este informe el 61% de los reclamos fueron resueltos con conciliación entre el reclamante y la empresa; mientras que el 19% fueron derivados a la delegación provincial para que actúe como autoridad de aplicación de la legislación vigente, en virtud de la naturaleza del reclamo y la falta de acuerdo entre las partes. El 7% de las actuaciones iniciadas fueron desestimadas por los vecinos, ya sea porque el caso se resolvió de otro modo o por falta de impulso de una de las partes en la instancia de conciliación. El 13% de los expedientes restantes, que fueron iniciados durante el período de análisis, están aún en curso.

El 45% de las intervenciones del área de Defensa de Consumidores y Usuarios de esta Defensoría del Pueblo corresponde a reclamos por gestiones de entidades bancarias y financieras, como préstamos con variaciones en las cuotas oportunamente pactadas; transacciones comerciales desconocidas, cobros indebidos de servicios de diferente índole; seguros debitados en tarjetas nunca solicitados; renovaciones automáticas de tarjetas de crédito no pedidas; entre otras irregularidades.

El aumento del valor los automóviles disparó el costo de las cuotas y con ello, los reclamos de vecinos (13%). El tema mereció el trabajo conjunto de Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y asociaciones de consumidores para solicitar la intervención de la Inspección General de Justicia y el Banco Central.

El rubro “Cadenas de electrodomésticos, supermercados, hiper y artículos para el hogar” ocupó el 11% de los reclamos de vecinos que vieron vulnerados algunos de sus derechos como clientes, ya sea por falla de productos, deficiencias en el servicio, incumplimiento de garantías, etc.

Las quejas en el rubro de telefonía fija y móvil, con el 7% de actuaciones, obedece mayormente a aumentos excesivos, baja calidad del servicio, incumplimiento de las condiciones contractuales, falta de respuesta, entre otros. Por los mismos motivos, se agrupan con el 5% del total los reclamos por el servicio de TV por cable y digital

En el marco de la pandemia por Covid19 que interrumpió actividades de “Ocio y turismo” (4%), se registró un crecimiento en los reclamos del rubro, tanto como en “Servicios de transporte” (4%), por cancelación de viajes, modificación de fechas e imposibilidad de postergaciones, aumentos en paquetes contratados, entre otras cuestiones.

Le siguen en términos cuantitativos materiales de construcción y otros de viviendas (3%); compras por internet (3%); obras sociales (1%); indumentaria (1%); y alarmas y servicios de seguridad (1%).



### **Las compañías prestadoras de servicios de telefonía, internet y televisión sólo pueden aumentar el 5%. (19/01/2021)**

El defensor del pueblo Ricardo Riva y los equipos de las áreas de defensa del consumidor y conciliación del organismo se reunieron con el delegado local del Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom), Mauricio Guajardo. En la oportunidad, conversaron sobre las reglamentaciones vigentes respecto de posibles aumentos tarifarios de las empresas de servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión por cable, a la vez que abordaron información vinculada con la Prestación Básica Universal (PBU) anunciada por el gobierno nacional.

El delegado del Enacom informó sobre las funciones del Ente en cuanto organismo con facultades para el control tarifario. En ese sentido, informó que el Gobierno autorizó un aumento de hasta el 5% para las tarifas de servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión por cable a las empresas de telecomunicaciones, tras la negociación del Enacom con las grandes compañías prestadoras de tales servicios. La suba se autoriza al 8% en el caso de pymes y cooperativas.

De acuerdo a los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo, en las facturas con vencimiento en enero de 2021, se han registrado aumentos de hasta el 20%. Por ello, en virtud de lo conversado con el delegado de Enacom, se aconsejó a los consumidores y usuarios que reclamen ante la empresa su rechazo al exceso en el aumento, dado que no estaba autorizado, y se indicó cómo proceder.



### **Charla de Osvaldo Bassano en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. (07/04/2021)**

En abril de 2021 la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén convocó a Osvaldo Bassano a una charla para conocer la realidad jurídica y judicial de otras provincias respecto a las acciones que pueden hacer los damnificados por planes de ahorro de automóviles.

Bassano, de profesión abogado, es titular de una asociación de Defensa de Consumidor y director del área de consumidor de la Federación Argentina de Colegios de Abogados. La invitación se fundamentó en el interés de acompañar a los vecinos que han quedado capturados en los contratos firmados con las concesionarias, poniendo a disposición herramientas que puedan ser efectivas al momento de realizar sus presentaciones.

Bassano indicó que se trata de un problema de carácter colectivo en el que se debe priorizar el derecho de los consumidores.

Sobre la base de lo conversado, los representantes de las Defensorías del Pueblo acordaron trabajar en una manifestación común, en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) para presentar con el acompañamiento de asociaciones de consumidores ante la Inspección General de Justicia y el Banco Central.

Más tarde, la asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC) elaboró una propuesta para solicitar la intervención de la Inspección General de Justicia (IGJ) en la problemática del sistema que afecta a vecinos que adquirieron planes de ahorro para la compra de automóviles. El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén adhirió al escrito de ADDUC que señalaba la existencia de un entramado empresarial alrededor de la industria automotriz sujeto al capricho financiero monetario y de ganancia superlativa del negocio, lejos del control de los estados, lo que trae aparejado un incremento libre en los valores de las unidades a una velocidad mayor que la misma inflación del país.

Por ello, se consideró imperiosa la intervención en el sistema de Planes de Ahorro por parte de las IGJ o del organismo estatal que corresponda para establecer inmediatamente un precio por cuota en los planes de ahorro que no supere el 20% del ingreso del consumidor. Además, se solicitó que el precio de las unidades sea regulado y fijo para evitar variaciones sobre el capital que afecte el ingreso del consumidor y cree un crédito impagable e interminable. Asimismo, en el escrito presentado se propuso prohibir cargas, cargos y costes que no sean admitidos por la IGJ así como cláusulas de cumplimiento obligatorio que determinen que todo lo que pacte la concesionaria deberá ser de obligación para la automotriz.

**Para evitar estafas telefónicas, el BCRA obligó a las entidades bancarias a extremar las medidas de seguridad antes de otorgar créditos . (3/07/2021)**

El Banco Central de la República Argentina emitió una Comunicación mediante la que instó a las entidades bancarias a la aplicación de un requisito técnico-operativo de carácter obligatorio para verificar la identidad de la persona usuaria de servicios financieros en el proceso de autorización de un crédito preaprobado.

La nueva medida, que entró en vigencia el 9 de julio, obliga a la entidad financiera a verificar la identidad del cliente de manera fehaciente y a comunicarle, mediante todas las vías de contacto posible, la aprobación del crédito cuyo monto se acreditará en las 48 horas hábiles siguientes.

La Comunicación A 7319 del BCRA, con fecha 1 de julio, busca eliminar las estafas telefónicas mediante acceso remoto a cuentas bancarias a partir de personas que engañan a los titulares de esas cuentas, obtienen los datos de acceso y toman créditos online.

En 2019 la Defensoría del Pueblo había solicitado al BCRA extremar las medidas de seguridad en las transacciones solicitadas por los clientes por medios electrónicos, ante las numerosas denuncias recibidas en el organismo por parte de las víctimas de estafas telefónicas en las que terceros acceden a su cuenta bancaria y toman créditos online.

En los casos tramitados en el organismo, los bancos deslindaron su responsabilidad indicando que cumplían en forma íntegra las medidas establecidas por el BCRA.

Los vecinos concurren al banco y desconocieron el préstamo, sin obtener respuesta favorable al reclamo y por el contrario, las entidades los conminaron al cumplimiento del pago de la deuda. Todos hicieron la denuncia penal. Entre los argumentos que oportunamente elevó la Defensoría del Pueblo, con sustento en la ley nacional N° 24240, se señaló que si bien la maniobra delictiva se realiza por la conducta del cliente engañado, lo cierto es que el sistema telefónico puesto al servicio de las entidades bancarias no tiene la protección requerida y exhibe una alta vulnerabilidad de la que son responsables los propios bancos. Y agregó que el usuario es la parte más débil de la relación en este tipo de servicios que provee el banco; que a las entidades financieras les corresponde la responsabilidad como dueño o guardián de una cosa riesgosa y que la conducta del damnificado, de dar la clave a base de engaños, no constituye un supuesto de responsabilidad bancaria dado que el sistema en su conjunto es vulnerable.

Como argumento jurídico, la Defensoría del Pueblo invocó la “doctrina de las cargas probatorias dinámicas”, que constituye una regla en la relación de consumo, por la cual se hace recaer la prueba para quitar su responsabilidad en quien tiene una superioridad técnica. Esto significa que las entidades bancarias deben probar que no tienen responsabilidad en los hechos mencionados. En el texto de la resolución mencionada, indicó que los bancos son responsables de la vulnerabilidad del sistema al establecer mecanismos de mercadotecnia para facilitar a los clientes el acceso remoto en el préstamo de dinero.

## TRABAJO INTERINSTITUCIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.



**Acuerdan metodologías de trabajo conjunto en pos de los derechos de los consumidores. (11/05/2021)**

Integrantes del área de derechos de consumidores y usuarios de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se reunieron con el equipo de trabajo de Protección al Consumidor de la Provincia del Neuquén. El objetivo del encuentro fue aunar criterios entre ambos organismos para llevar adelante las gestiones tendientes a la protección de derechos de los consumidores.

Entre los tópicos abordados, se conversó respecto de los temas más frecuentes sobre los que se reciben reclamos. En ese sentido, los presentes unificaron criterios para la toma de reclamos, en el marco de la Ley 24240, y se comprometieron a mantener una fluida comunicación entre ambos organismos, tendiente a dar respuesta a los vecinos con la mayor celeridad posible y en cumplimiento de la legislación vigente.

Participaron por la Defensoría del Pueblo Cristina Luquez, Noelia López, Laura Wohl y Mariano Bogino; mientras que por el área provincial estuvieron presentes Myriam Zurita, Mariana Mazza; Marisol Moya y Ana Laura Morales.



### **Riva se reunió con la directora provincial de Protección al Consumidor (07/07/2021)**

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, se reunió con Miriam Zurita, directora de Protección al Consumidor de la Provincia de Neuquén, para coordinar tareas tendientes a fortalecer el trabajo conjunto en pos de garantizar los derechos de usuarios y consumidores, en el marco del convenio firmado oportunamente entre las instituciones. En la oportunidad, Riva fue acompañado por Noelia López, Miguel Núñez y Mariano Bogino, integrantes del área de conciliaciones de la Defensoría del Pueblo, quienes conversaron con el equipo de trabajo de la delegación provincial. Los presentes fortalecieron el compromiso de sostener una comunicación fluida entre ambos organismos, de modo de acelerar las respuestas a los vecinos.



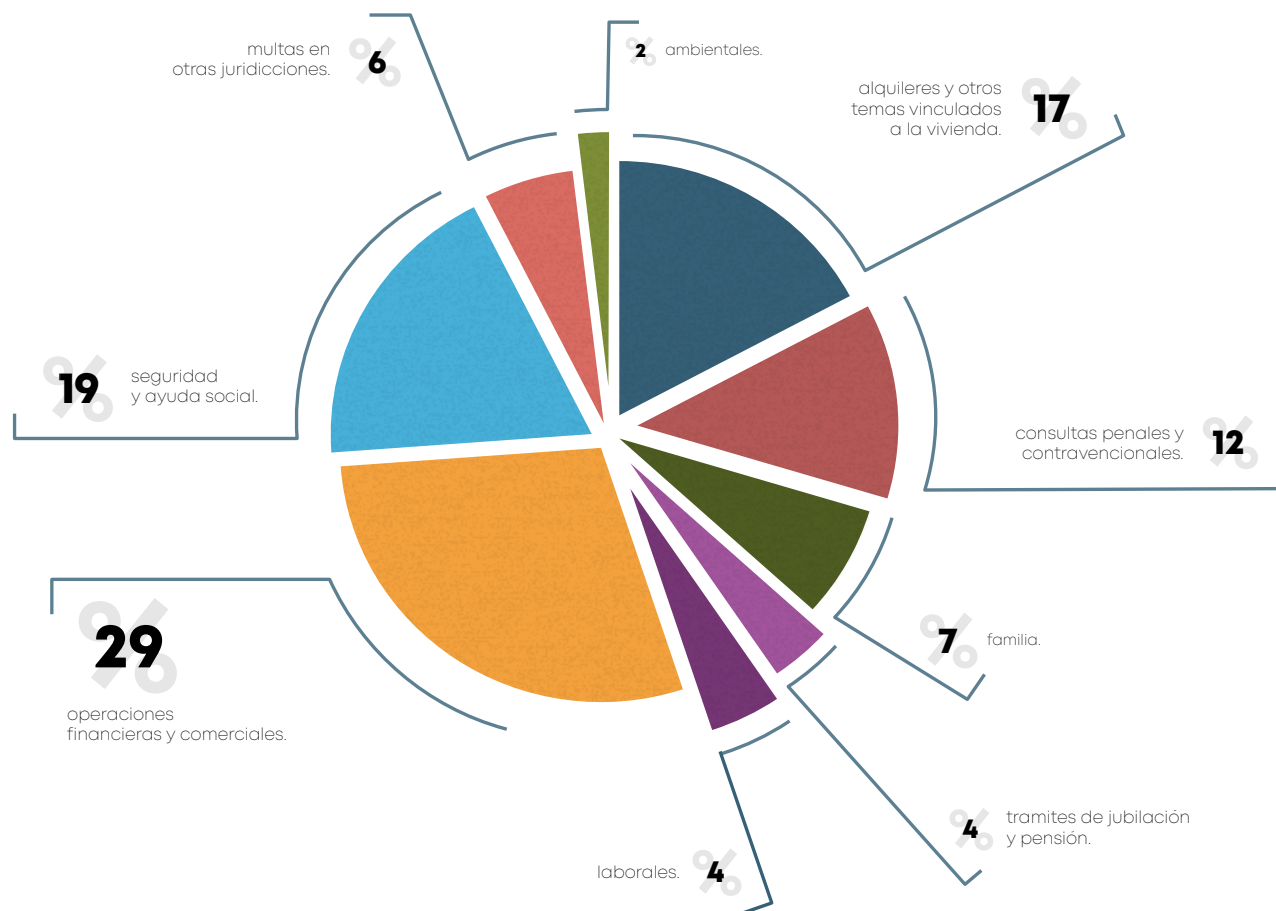
# 07

## ORIENTACIÓN LEGAL.

---

# clasificación temática de las consultas de orientación legal.

1º de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021.



**TOTAL: 3958 ACTUACIONES.**

## los vecinos necesitan orientación legal.

El servicio de “Orientación legal” concentra más de la mitad de las actuaciones iniciadas en el período de análisis, con el 65% del total. Los datos estadísticos arrojan un crecimiento de 14 puntos respecto del período anterior, un aumento que podría fundarse en diversos motivos entre los que se destaca que este organismo garantizó, desde el inicio de la pandemia por Covid19, la atención a los vecinos.

Como se relató en el Informe Anual del período anterior, desde marzo de 2020 se ampliaron las vías de comunicación telefónica, mensajes de textos, Whatsapp, correo electrónico, redes sociales y el espacio de consultas de la página institucional de modo de dar respuesta a los vecinos. Algunas cuestiones demandaban atención inmediata. En cuanto fue posible, se estableció una guardia de atención en la sede del organismo, dado que se detectó el centenar de vecinos que no disponían de medios electrónicos para canalizar sus consultas o reclamos, o bien necesitaban colaboración para poder hacerlo. Para ello, se adecuaron las oficinas de trabajo con todos los protocolos sanitarios correspondientes.

Ya iniciado el 2021, muchas oficinas públicas permanecían aún atendiendo sólo de manera virtual. En ese contexto, la Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento legal y administrativo a los vecinos y los acompañó a los vecinos en gestiones administrativas que se tornaron dificultosas, dado que la única alternativa para realizarlas era electrónica o a través de plataformas virtuales.

Además de la apertura gradual de la atención presencial con todos los protocolos sanitarios correspondientes, el organismo mantuvo todas las vías de contacto telefónico, de mensajería, y electrónicas para quienes eligieron esas vías para recibir asesoramiento. Tales canales de atención permanecen activos y reciben a diario decenas de consultas que se atienden por las mismas vías, o bien se les solicita un teléfono para establecer contacto directo. De las 3958 actuaciones iniciadas en el área, el 29% corresponden a pedidos de asesoramiento legal por “operaciones financieras o comerciales”, un rubro temático que aumentó significativamente la cantidad de consultas, muchas de ellas vinculadas a dificultades para afrontar deudas, embargos, estafas, entre otros temas de índole económica.

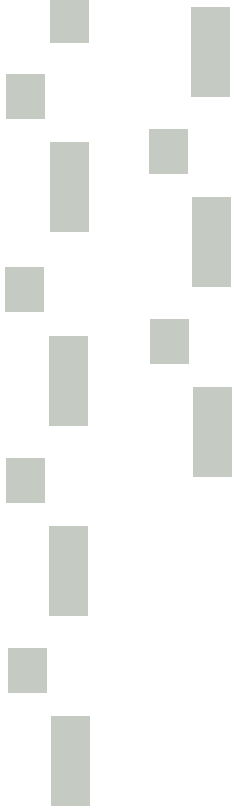
Le siguen las consultas vinculadas a temas de “seguridad y ayuda social” (19%) que comprenden reclamos por falta de cobertura de obras sociales privadas, nacionales o provinciales; gestiones por vía de excepción; derivaciones; ayudas sociales; entre otros temas de salud y asistenciales.

Por “alquileres” y temas relativos a las dificultades para acceder a una vivienda se registraron 631 intervenciones (17%) de abogados de la Defensoría del Pueblo.

Las “consultas penales y contravencionales” ocuparon el 12 % de las consultas del servicio de orientación legal, la mayoría vinculadas a multas locales de distinta índole (estacionamiento, venta de alcohol, etc). Tal como puede verificarse en el gráfico estadístico adjunto, el 6% de las consultas corresponden también a “multas labras en otras jurisdicciones”, como Chimpay, Darwin, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y provincia de Buenos Aires, Misiones, Córdoba, entre otras. En algunos casos, se trata de multas labradas en lugares donde el vecino nunca estuvo.

El área también atendió consultas por cuestiones de “familia” (7%); solicitudes de ayuda para la realización de “trámites de jubilación o pensión” (4%); consultas de índole “laboral” (4%) y “ambientales” (2%).





# 08

## ANEXO 1 - NORMAS FUNDANTES.

---

## NORMAS FUNDANTES

# carta orgánica municipal.

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**Artículo 97°** Créase la Defensoría del Pueblo, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su función será defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal.

**Artículo 98°** Regirán para el Defensor del Pueblo los mismos requisitos, inhabilidades e incompatibilidades que para ser intendente municipal. Tendrá dedicación exclusiva, compatible sólo con la docencia. No podrá ser removido sino por las causales y el procedimiento del juicio político. Será designado por el Concejo Deliberante con el voto de la mayoría absoluta del Cuerpo, previo llamado público y abierto de postulantes, en función de antecedentes, méritos y calidades morales y cívicas.

Durará seis (6) años en la función y podrá ser redesignado.

Informará con la periodicidad que considere conveniente a la comunidad y al Concejo Deliberante sobre sus gestiones y los resultados de las mismas. Rendirá anualmente un informe al Concejo Deliberante, que se dará a publicidad.

**Artículo 99°** Por ordenanza se reglamentarán sus funciones, deberes, atribuciones y procedimiento; se aplicarán los principios de informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad y accesibilidad.

El presupuesto municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 100°** Las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que el defensor del Pueblo les requiera, sin que pueda negársele el acceso a expedientes, archivos o medio de información alguno. La autoridad o funcionario que no cumpla estas obligaciones comete falta grave.

# ordenanza nro 8316 / 98 y modificatoria (ordenanza nro 8722 / 99)

## VISTO:

El Expediente N° 058-B-96 y la necesidad de instrumentar la institución del Defensor del Pueblo creado por la Carta Orgánica Municipal; y

## CONSIDERANDO:

Que el “Proveedor de Justicia”, “Defensor Cívico”, “Comisionado Parlamentario” o Defensor del Pueblo, cuenta con gran prestigio y antecedentes, tanto en el derecho comparado como en el derecho positivo nacional.

Que la misión de éste es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en esta ordenanza y su accionar ante actos u omisiones de la Administración Pública Municipal.

Que la Defensoría del Pueblo posee independencia, informalidad en los procedimientos, amplitud de poderes de investigación y obligación de informar al Cuerpo Deliberativo de su gestión anual.

Que la actividad del Defensor no se limita sólo al control de la gestión de la administración pública, sino que se hace extensiva al control del ejercicio de las funciones de los entes que prestan servicios públicos municipales.

Que ante las investigaciones que el Defensor del Pueblo lleve adelante las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que éste les requiera.

Que el Defensor del Pueblo recepciona toda denuncia o queja de personas físicas o jurídicas que consideren afectados sus derechos o intereses.

Que el Defensor del Pueblo procede de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado o a ruego si no supiese hacerlo.

Que las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte.

Que con la sanción de la presente ordenanza sé esta proveyendo a los vecinos de la ciudad de una importante herramienta de control de gestión independiente y por otra parte estamos creando un ámbito de resguardo de los derechos e intereses que se consideren lesionados.

Que por la presente ordenanza se está dando cumplimiento a lo prescripto por los Artículos 97°, 98°, 99° y 100° en concordancia de la Carta Orgánica Municipal.

Que la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones y Reglamento, en su Despacho N° 101/98 dictamina aprobar el proyecto de Ordenanza que se adjunta, siendo aprobado por unanimidad en la Sesión Ordinaria N° 31/98, celebrada por el Cuerpo el 2 de octubre del corriente año.

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67°, inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

## **EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN**

Sanciona la siguiente ordenanza

## Capítulo I: Disposiciones generales:

**ARTÍCULO 1º: AMBITO DE APLICACIÓN:** La organización, funciones, deberes, atribuciones, procedimiento y situación institucional del Defensor del Pueblo, se rigen por las disposiciones contenidas en los Artículos 97º, 98º, 99º y 100º de la Carta Orgánica Municipal y la presente ordenanza.

**ARTÍCULO 2º: DESIGNACIÓN:** La designación del Defensor del Pueblo se hará a propuesta de una Comisión Especial nombrada por el Concejo Deliberante donde estarán representados todos los Bloques Políticos del Cuerpo, respetando la proporcionalidad de la conformación del mismo. La votación en el Concejo será nominal y no se autorizarán abstenciones.

**ARTÍCULO 3º: JURAMENTO:** El Defensor del Pueblo prestará juramento ante el Concejo Deliberante, reunido en sesión especial, a desempeñar debidamente el cargo y de obrar en todo de conformidad con lo que prescriben la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal. Asumirá el cargo el día designado por el Concejo Deliberante.

**ARTÍCULO 4º: PROHIBICIONES:** El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial.

**ARTÍCULO 5º: INCOMPATIBILIDAD FUNCIONAL:** Dentro de los diez (10) días posteriores a su nombramiento y siempre antes de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo deberá cesar en toda situación de incompatibilidad en que se encuentre. De no hacerlo, se entenderá que no aceptó la designación.

**ARTÍCULO 6º: CESACIÓN DE FUNCIONES:** El Defensor del Pueblo cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

- 6.A.** Renuncia;
- 6.B.** Cumplimiento del plazo de su mandato;

**6.C.** Muerte o incapacidad permanente sobreviniente que imposibilite el normal desempeño de sus funciones;

**6.D.** Remoción por las causales establecidas en el artículo 161º de la Carta Orgánica Municipal mediante el procedimiento de Juicio Político.

Producida la vacancia por cualquier causa, el Concejo Deliberante procederá de inmediato a designar al sucesor en la forma prevista en el artículo 98º de la Carta Orgánica Municipal y 2 de la presente Ordenanza.

## Capítulo II: Funciones, competencia, atribuciones.

**ARTÍCULO 7º: FUNCIONES:** El Defensor del Pueblo tendrá las siguientes funciones que ejercerá por denuncia o de oficio en los casos que corresponda:

**7.A.** La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes, que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

**7.B.** La defensa en juicio de los derechos difusos o colectivos cuya protección sea competencia de la Municipalidad de Neuquén.

**7.C.** La supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Municipal y de los organismos prestadores de servicios públicos, otorgando especial atención a la eficiencia con que se alcanzan los resultados propuestos en cada caso, analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impiden o entorpezcan la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados.

Los concejales podrán receptar las quejas de los interesados de las cuales darán traslado en forma inmediata al Defensor del Pueblo.

**ARTÍCULO 8º: ÁMBITO DE COMPETENCIA:** A los efectos de la presente ordenanza entiéndase por Administración Pública Municipal a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, Empresas del Estado, Sociedades del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades de participación estatal mayoritaria y todo otro organismo del Estado Municipal cualquiera fuese su naturaleza jurídica, denominación, Ordenanza especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios. Quedan asimismo comprendidas dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo las personas jurídicas públicas no estatales en cuanto ejerzan prerrogativas públicas, y las privadas prestadoras de servicios públicos. En éste último caso y sin perjuicio de las restantes facultades establecidas por esta Ordenanza, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

**ARTÍCULO 9º: ATRIBUCIONES:** A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:

**9.A.** Requerir, para ser cumplimentado dentro de los diez (10) días de recibido el pedido, las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión de las respectivas actuaciones o expedientes o sus copias certificadas. Este término será reducido o ampliado por el Defensor del Pueblo cuando las circunstancias del caso lo exijan. El incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables.

**9.B.** Ser recibido en cualquier dependencia de la administración pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisiera verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

**9.C.** Realizar inspecciones y pericias sobre libros, expedientes, documentos, y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.

**9.D.** Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.

**9.E.** Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular, funcionario o agente estatal, que puedan proporcionar información sobre los hechos que se investiguen.

**9.F.** Para la investigación de uno o varios casos determinados, solicitar a la Presidencia del Concejo Deliberante o al Intendente Municipal, el concurso de empleados y funcionarios de dichos poderes.

**9.G.** Fijar plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.

**9.H.** Delegar el ejercicio de sus atribuciones en el Adjunto.

### Capítulo III: Procedimiento.

**ARTÍCULO 10º: PRINCIPIOS:** Las actuaciones del Defensor del Pueblo se sujetan a los principios establecidos en el artículo 99º última parte de la Carta Orgánica Municipal.

**ARTÍCULO 11º: LEGITIMACIÓN ACTIVA:** Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención en cualquier asunto, toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza. No constituirá impedimento para ello la nacionalidad, la residencia, ni tener relación de dependencia con la Municipalidad.

Los concejales individualmente y las comisiones permanentes o especiales del Concejo Deliberante podrán solicitar la intervención del Defensor en todas las cuestiones atribuidas a su competencia.

**ARTÍCULO 12º: FORMALIDADES:** El Defensor del Pueblo procederá de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado, o a ruego si no supiese hacerlo, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Podrán asimismo efectuarse en forma oral, en cuyo caso el funcionario que la reciba labrará un acta de la misma.

Las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte. También podrá, el Defensor disponer el secreto de sus investigaciones para mejor resguardo de su marcha o en defensa de intereses públicos.

**ARTÍCULO 13º: INCOMPETENCIA - ATRIBUCIONES:** Si el objeto de la queja o denuncia estuviere fuera de la competencia del Defensor del Pueblo, éste estará facultado para derivarla a la autoridad competente, informando de tal circunstancia al interesado.

**ARTÍCULO 14º: RECHAZO DE LA QUEJA:** El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:

**14.A.** Cuando advierta mala fe, carencia o trivialidad de fundamentos o que el asunto no fuera de su competencia.

**14.B.** Cuando haya transcurrido más de un (1) año calendario desde que el hecho, acto u omisión que motivara la queja o denuncia, se hubiere producido o hubiere tomado conocimiento el interesado o desde que los efectos hubieren empezado a producirse cuando se trate de actos que establezcan plazos para su entrada en vigencia.

**14.C.** Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Si iniciada la actuación del Defensor, se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial, el Defensor suspenderá su intervención.

**14.D.** Cuando las denuncias sean anónimas.

**14.E.** Ninguno de los supuestos previstos en los incisos precedentes impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En los casos de los incisos 14A, 14B, 14C, 14E, se notificará al interesado la resolución adoptada.

**ARTÍCULO 15º: REGISTRO DE LAS QUEJAS:** El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En éste último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que, a su entender hubiese alguna. Sin perjuicio de lo que aquí establecido el interesado puede utilizar los remedios que considere más pertinentes.

**ARTÍCULO 16º: INFORMES ESPECIALES:** Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 100º de la Carta Orgánica Municipal y cuando justificadas razones lo requieran, la persistencia de una actitud entorpecedora de la labor de investigación del Defensor del Pueblo por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o persona que preste servicios en la Administración Pública Municipal, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en su informe anual.

**ARTÍCULO 17º: DENUNCIAS PENALES:** Cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias a su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlo al juez competente.

**ARTÍCULO 18º: SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Dichas sugerencias y /o recomendaciones no serán vinculantes.

**ARTÍCULO 19º: MODIFICACIÓN DE NORMAS:** Si el Defensor del Pueblo, como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Órgano respectivo, la modificación de la misma.

**ARTÍCULO 20º: COMPORTAMIENTOS SISTEMÁTICOS:** Cuando el Defensor del Pueblo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede sugerir al Órgano Legislativo y a ésta, la modificación de la misma.

**ARTÍCULO 21º: PLAZO PARA CONTESTACIÓN DE RECOMENDACIONES:** El Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.

**ARTÍCULO 22º: INFORMACIÓN A SUPERIORES JERÁRQUICOS:** Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada a ésta o no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá poner en conocimiento de la Secretaria del área o de la máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.

**ARTÍCULO 23º: INFORMACIÓN AL CONCEJO DELIBERANTE:** Si tampoco así se obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución, ésta no se ha conseguido.

**ARTÍCULO 24º: COMUNICACIÓN AL INTERESADO:** El Defensor del Pueblo comunicará al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta que hubiese dado el organismo o funcionario implicado. Asimismo, comunicará el resultado de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado las mismas.-

**ARTÍCULO 25º: INFORME ANUAL:** El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente al Concejo Deliberante, de la labor realizada en un informe que presentará antes del treinta -30- de Noviembre de cada año. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, podrá presentar un informe especial.

**ARTÍCULO 26º: CONTENIDO DEL INFORME ANUAL:** El Defensor del Pueblo, en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas con especificación de sus sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Pública Municipal.

En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado.

En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

El Defensor del Pueblo deberá exponer oralmente un resumen de su informe ante el Órgano Legislativo reunido en sesión especial. Una copia del informe producido será enviada para conocimiento al Órgano Ejecutivo.

## Capítulo IV: Organización y presupuesto.

**ARTÍCULO 27º: ADJUNTO:** El Defensor del Pueblo estará auxiliado por un Adjunto, en el que podrá delegar funciones y que le sustituirá en el ejercicio de las mismas en los supuestos de ausencia, inhabilidad temporal o vacancia. La designación del adjunto se hará por el Concejo Deliberante a propuesta del Defensor del Pueblo. La remoción será dispuesta por el Concejo Deliberante, previo dictamen de una Comisión Especial resultante de sumario administrativo. El Adjunto tendrá una remuneración igual al ochenta por ciento (80%) de la que corresponde al Defensor.

**ARTICULO 28º: ORGANIZACIÓN INTERNA:** Dentro de los treinta (30) días de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo propondrá al Concejo Deliberante, conforme a pautas presupuestarias previstas por este Órgano, la estructura orgánica y administrativa de la Defensoría.-

Los funcionarios políticos auxiliares de la Defensoría serán designados y removidos por el Defensor del Pueblo. Aquellos que sean designados para ocupar un cargo de conducción y que provengan de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, se les reservará en el organismo de origen, el cargo presupuestario de Planta Permanente que ocupaban con anterioridad a su nombramiento en la Defensoría del Pueblo, computándose a todos los efectos el tiempo transcurrido en esta situación.- El resto del personal a designar para cumplir tareas auxiliares en la Defensoría del Pueblo, deberá ser seleccionado por concurso. Aquellos provenientes de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, pasarán

a revistar como personal de la Planta Permanente funcional de la Defensoría del Pueblo, computándose a todos sus efectos, los derechos y obligaciones estatutarios adquiridos en el tiempo transcurrido en la situación de revista anterior.”

**ARTÍCULO 29º: REGLAMENTO INTERNO:** El Defensor del Pueblo elaborará el Reglamento Interno del Organismo sin otras limitaciones que las establecidas en la Carta Orgánica Municipal y en esta ordenanza.

**ARTÍCULO 30º: PRESUPUESTO:** Antes del 1º de Octubre de cada año, el Defensor del Pueblo elevará al Concejo Deliberante el proyecto de su presupuesto para el año siguiente, para ser tratado en el Presupuesto General de Gastos y Recursos.

## Capítulo V: Disposiciones complementarias y transitorias.

**ARTÍCULO 31º: DESIGNACIÓN DEL PRIMER DEFENSOR DEL PUEBLO:** Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98º de la Carta Orgánica Municipal.

**ARTÍCULO 32º: ASUNCIÓN:** Una vez designado, conforme a lo previsto en la presente ordenanza, el Defensor del Pueblo asumirá el cargo dentro de los treinta-30-días de su designación.

**ARTÍCULO 33º: COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-**

***DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO.***  
(Expediente N° 058-B-96).-

## ordenanza nro 8636 / 99.

### VISTO:

El Artículo 97° y 99° de la Carta Orgánica Municipal; y

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal dispone la plena autonomía funcional de la Defensoría del Pueblo, la que deberá cumplir sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.

Que por su parte, el artículo 99°, 2° párrafo de la Carta Orgánica Municipal dispone que el Presupuesto Municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus fines.

Que en virtud de ello, y a fin de preservar la independencia de criterio de este Órgano de Control, se debe establecer un mecanismo de transferencia automática y periódica de los fondos que integran la partida presupuestaria de la Defensoría del Pueblo, generándose los medios y procedimientos necesarios para efectuar autónomamente todos los aspectos que hacen a la administración de ese Órgano de Control creado por la Carta Fundacional.

Que en la elaboración de este sistema se ha tenido especial cuidado en no afectar los principios de unidad y universalidad, tanto de la caja como del presupuesto municipal.

Que el sistema a implementar debe garantizar el desenvolvimiento pleno de las potestades de la Defensoría del Pueblo, con los requerimientos de una administración financiera eficiente.

Que la Comisión Interna de Hacienda, Presupuesto y Cuentas; emitió su Despacho N° 102/99 dictaminando aprobar el proyecto de ordenanza que luce de fojas 3 a 5; el cual fue aprobado en general y en particular con siete (7) votos afirmativos y cuatro (4) votos negativos; en la Sesión Ordinaria N° 25/99; celebrada por el Cuerpo el 13 de agosto del corriente año.

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67°, inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

### **EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN**

Sanciona la siguiente ordenanza

**ARTÍCULO 1°): IMPLEMENTASE** la autonomía presupuestaria de la Defensoría Pueblo, la que consistirá en la disposición y ejecución de su partida aprobada en el presupuesto municipal.

**ARTÍCULO 2°):** Los recursos asignados por el Presupuesto General de la de Neuquén a la Defensoría del Pueblo serán transferidos desde el Órgano Ejecutivo Municipal a la cuenta específica que se abrirá a esos efectos.

Las transferencias deberán respetar los siguientes principios:

- a) Deberán garantizarse los fondos para el pago de haberes del personal en idéntica fecha que el Órgano Ejecutivo Municipal.
- b) Las transferencias mensuales, sin computar las destinadas

a la partida personal, serán iguales a un duodécimo del presupuesto en vigencia para la Defensoría del Pueblo, salvo los supuestos contemplados en el artículo 3º de la presente.

**ARTÍCULO 3º):** El monto total de la partida presupuestaria asignada a la Defensoría del Pueblo, podrá transferirse a ésta mediante un patrón diferente al establecido en el artículo 2º inciso b), cuando las circunstancias lo justifiquen, reprogramándose y/o modificándose el flujo de transferencias, previo acuerdo entre el Órgano Ejecutivo Municipal y la Defensoría del Pueblo.

**ARTÍCULO 4º):** A los fines de la presente ordenanza, el Defensor queda facultado para la apertura de las cuentas necesarias a nombre de la Defensoría del Pueblo, en el Banco de la Provincia del Neuquén u otra entidad oficial.

**ARTÍCULO 5º):** La Defensoría del Pueblo aplicará los regímenes de administración financiera y patrimonial y de contrataciones establecidos para los Órganos Ejecutivo y Deliberativo.

**ARTÍCULO 6º):** El personal de la Defensoría del Pueblo se regirá por el Estatuto y Escalafón del Personal Municipal y su correspondiente régimen de remuneraciones.

**ARTÍCULO 7º):** Las disposiciones de la presente ordenanza deberán estar totalmente implementadas en un plazo que no podrá superar el 31 de diciembre de 1999.

**ARTÍCULO 8º):** Hasta tanto se implementen totalmente las disposiciones de la presente, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar al Órgano Ejecutivo, dentro de los alcances del artículo 2º:

a) Que por las áreas administrativas competentes se realicen las compras y contrataciones necesarias, liquidación de haberes, etc. con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría.

b) El pago con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría de aquellas contrataciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, siendo el Defensor del Pueblo responsable por la legitimidad y legalidad de las mismas.

**ARTÍCULO 9º): COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.**

***DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS TRECE (13) DIAS DEL MES DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE.***  
(Expediente N° CD 026-T-99).



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
**DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**  
*cerca de la gente!*

**Propiedad:**

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de  
Neuquén - Igkapeceyem  
Sargento Cabral 36, Neuquén.  
Teléfonos: 449-1200 int. 4600 /  
4422251 / 4483747  
defensor@defensorianqn.org  
www.defensorianqn.org

**Redacción:**

Lic. Evangelina Zingoni

